لغـــة الجســـد

Body Language



إعداد وتصوير : أ.مــهــنـد الخــــيري

لغة الجسد

مدلول حركات الجسد
وكيفية التعامل معها

تأليف

بيتر كليتون



دار الفاروق

hamlyn

المحتويات







ماذا تعني لغة الجسد؟ لقد طرحت هذا السؤال على عدد لا يحصى من الأشخاص، ولم تختلف إجاباتهم كثيرًا؛ حيث أجابوا أن هذا المصطلح يشير إلى نوع من التواصل غير الشفهي. وعلى الرغم من أن هذه الإجابات لا تحيد عن الحقيقة، فإنها لا تعكس الحقيقة الكاملة للغة الجسد. على مدار العديد من السنوات، حاولت جاهدًا أن ألخص معنى هذا المصطلح في بعض الجمل التي تتسم بالسهولة والبساطة. لنحاول النظر إليها من هذا المنطلق.

إن السرعة العادية التي يتحدث بها الإنسان تتراوح ما بين ١٠٠ إلى ١٢٠ كلمة في الدقيقة. كذلك، يستطيع الإنسان العادي التفكير فيما يقارب من ٨٠٠ كلمة في الدقيقة الواحدة. وهكذا، تكون لغة الجسد هي المخرج لهذا الكم الهائل من الأحاسيس والأفكار التي تنتاب الإنسان ولا ينطق بها.

توقف مؤقتًا عن قراءة هذا الكتاب وامنح نفسك ٢٤ ساعة تحاول التعرف فيها عما يحدث لجسدك وصوتك عند شعورك بالسعادة أو الإحباط أو الغضب أو الاضطراب، أو غير ذلك من المشاعر. انتبه إلى ردود أفعالك التي تظهر في شكل حركات تقوم بها يداك وذراعاك ورأسك ووجهك حين تشعر بالإثارة عند سماع ما يسعدك أو عند الشعور بالملل الذي يؤثر بدوره على حركات جسدك.



الفصل الأول

ماهية لغة الجسد

من المعروف أن النجاح في العمل ونحن في بداية القرن الحادي والعشرين يتحقق بشكل أساسي بمساعدة الآخرين أو من خلالهم. فقد ولّت أيام المدير الاستبدادي الذي يتمتع بالسلطة المطلقة وأصبح الموظف العادي أكثر ثقة واستقلالاً عن ذي قبل. كذلك، فقد أصبح بإمكان الموظفين ترك العمل في حالة ضيقهم من طريقة معاملة الآخرين لهم. فضلاً عن هذا، فإن المدير الذي يسيء استخدام لغة جسده يتسبب في سرعة ترك الموظفين للعمل.

إذا كنت تعمل مديراً منذ فترة، فمن المؤكد أنك أدركت أن مهارات التعامل مع الآخرين تحتل الدرجة نفسها من الأهمية التي كانت تحتلها المؤهلات منذ ثلاثين عاماً مضت عند التقدم إلى إحدى الوظائف. ولا يمكن إتقان هذه المهارات والتمكن منها دون فهم لغة الجسد جيداً.

لغة الجسد - إحدى المهارات الضرورية

كان يُنظر إلى مهارات التعامل مع الآخرين على أنها ميزة إضافية يتمتع بها الشخص. وعلى الرغم من أن موظفي المبيعات كانوا يتلقون تدريباً تمهيدياً في هذا المجال، فإن هذا التدريب كان يركز على كيفية التعامل مع الاعتراضات والشكاوى التي يقابلونها في عملهم. أما المديرون، فقد تعلموا أهمية وضع الأهداف وكيفية إدارة الوقت، ولكنهم لم يتلقوا تدريباً وافياً على كيفية التعامل مع ردود أفعال الآخرين عند إخبارهم بما يجب عليهم القيام بها أو حين توجيه التوبيخ واللوم لهم لعدم قيامهم بمسئولياتهم.



لا عيب من الوقوف أمام المرآة للتدريب على الإيماءات والحركات التي تقوم بها (كما يظهر في الصورتين إلى اليمين واليسار).
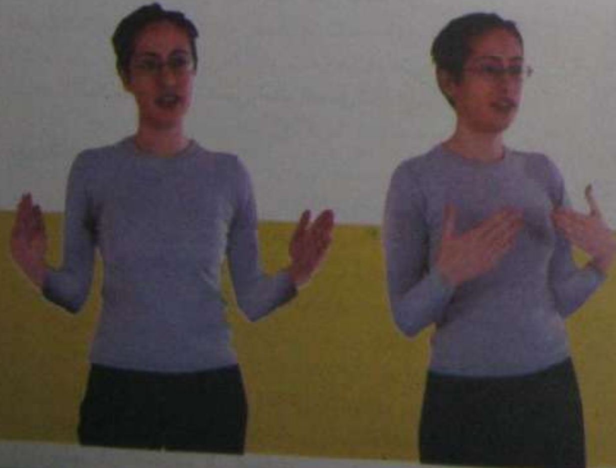
ماهية لغة الجسد

حتى وإن كنت تتمتع بقدرة فطرية على التواصل جيداً مع الآخرين والاستماع إليهم - وهما أمران لهما الدرجة نفسها من الأهمية، فإنك لن تتمكن منهما بالقدر الكافي إلا عندما تستطيع فهم لغة الجسد. وقد أثبتت الأبحاث أنه في أية رسالة يريد المتحدث توصيلها إلى الآخرين، يقوم الكلام المنطوق بنقل نصف المعنى فقط بينما تنقل لغة جسد المتحدث المعنى الباقي.

تنمية النفس

بناءً على ما سبق، فإنك - كالكثير من الأشخاص - إذا كنت تتمتع بقدرة عادية على التواصل مع الآخرين، تقل احتمالية نجاحك في هذا التواصل في حالة عدم درايتك بلغة الجسد. أما إذا كنت على دراية بهذه اللغة، فإن أفضل المزايا التي تكتسبها من هذا الأمر هو مساعدتك في الانتباه إلى أسلوبك في الأداء؛ ومن ثم، تقييم فعاليته والعمل على تحسينه.

ومن الغريب ألا تتضمن المناهج التي تدرس في المدارس والجامعات كيفية اكتساب مهارات التعامل مع الآخرين - مثل لغة الجسد - وتحسينها على الرغم من إمكانية توفير هذا النوع من التعليم وسهولته. ونرجو أن يستطيع هذا الكتاب القيام بذلك.



إن الدراية بالنفس والتدريب يساعدان في التمكن من استخدام لغة جسد صريحة ومعبرة (كما يظهر في الصورتين إلى اليسار).

لغة الجسد واستخداماتها العامة

يركز هذا الكتاب على أنواع لغة الجسد التي نقابلها في العديد من المواقف اليومية المختلفة. ومن السهل إلى حد ما فهم لغة الجسد التي تستخدم خارج محيط العمل؛ بعكس تلك التي تستخدم في العمل حيث تعتبر أقل وضوحاً. ففي العمل، عادةً ما يحاول الإنسان إخفاء هذه اللغة والتقليل من شأنها بصورة متعمدة؛ لأن الموظفين يضطرون في الغالب إلى إخفاء أفكارهم ومشاعرهم الحقيقية.

إذا تمكنت من فهم تلك اللغة الصعبة المستخدمة في العمل، فستتكون لديك الأساسيات اللازمة لفهم لغة الجسد "الاجتماعية" - أي تلك التي تستخدم خارج محيط العمل. فمعظم الأساسيات التي تنطبق على لغة الجسد في محيط العمل هي نفسها التي تنطبق على لغة الجسد الاجتماعية. وهكذا، ستجد معظم فصول الكتاب تقدم لك نوعاً من المساعدة ليس فقط في محيط العمل وإنما أيضاً خارجه. فضلاً عن ذلك، يحتوي الكتاب على فصل مخصص بالكامل للغة الجسد التي تستخدم بعد انتهاء ساعات العمل (انظر الفصل التاسع).

نقطة البداية

من المفيد أن نلقي نظرة على الفروق الموجودة بين مكان العمل والسلوك الاجتماعي؛ حيث ستمنحك هذه النظرة فكرة عن التحديات التي تنطوي عليها قراءة لغة الجسد وفهمها. في الصور المقابلة، نجد مجموعتين من الأشخاص تتكون كل مجموعة من شخصين مختلفين يستمعان إلى إحدى المحاضرات. يجلس الشخصان في المجموعة الأولى في الصف الخلفي (كما يظهر في الصورتين إلى أعلى)، بينما يجلس الآخران في المقدمة (كما يظهر في الصورتين إلى أسفل).



تشعر هذه السيدة بالملل الشديد.



تتشكك هذه السيدة فيما يقال وتحاول تقييم ردود أفعال الآخرين.



تصغي هذه السيدة إلى المحاضرة بانتباه بالغ.

مجموعة الصف الخلفي

من السهل قراءة لغة الجسد الخاصة بهذه المجموعة؛ حيث تتسم بالوضوح ولا تحتاج إلى خبرة خاصة في هذا المجال. لم تقم مجموعة الصف الخلفي بأية محاولة لإخفاء مشاعرها، مثل: الشعور بالملل أو الحماس أو عدم التصديق أو غير ذلك من المشاعر. بل على العكس من ذلك، سنلاحظ أن ردود الأفعال عند تلك المجموعة تصدر على غير تحفظ ولاتهتم بإخفائها لسبب واضح ألا وهو أنها تجلس في الصف الخلفي على مسافة أكثر من ٣٠ متر من المتحدث مما لا يتيح له رؤيتها. يماثل هذا النوع من لغة الجسد ما نقابله جميعاً خارج محيط العمل.



ينتقد هذا الشخص المحاضرة، كما بدأ يشعر بالملل.

مجموعة الصف الأمامي

تنتاب هذه المجموعة المشاعر نفسها التي تنتاب مجموعة الصف الخلفي، مع فارق واحد وهو أن فرديها يحاولان إخفاءها بصورة أفضل. لذلك، فإن قراءة لغة جسد هذين الشخصين ومحاولة تفسيرها دون وجود خبرة كافية يمثل نوعاً من التحدي والصعوبة.

الأخطاء

قد تعتقد أن فهم لغة الجسد يعتمد على قدرة الشخص على التمييز، ولكن هذا ليس صحيحًا. فإذا كانت اللغة المنطوقة عرضة لسوء الفهم، فإن ذلك ينطبق أكثر على لغة الجسد غير المنطوقة. وهناك العديد من الأخطاء التي يقع فيها الإنسان عند محاولة تفسير لغة الجسد، وبعض هذه الأخطاء قد تضلله تمامًا.

الخطأ الرئيسي الأول

يتمثل الخطأ الأكثر شيوعًا في محاولة تفسير كل حركة من حركات لغة الجسد على حدة؛ ومن ثم، التسرع في تقييم الآخرين وإصدار الحكم عليهم.

على سبيل المثال، هناك اعتقاد سائد أن الشخص الذي يحك أنفه يكذب فيما يقول، أو أن الشخص الذي يربع يديه أو يثني ساقيه يشعر بالخوف أو القلق حيال شيء ما. وفي الواقع، فإن لغة الجسد ليست بالأمر الهين الذي يمكن تفسيره بسهولة، بل إن هذه المحاولة التحليلية النفسية غير المتمرسة لمثل هذه الحركات قد تسبب اضطرابًا بالغًا. (للمزيد من الأمثلة عن لغة الجسد غير الواضحة، انظر الفصل الثاني.)

بادئ ذي بدء، لا تحاول تفسير دلالات الحركات الفردية، بل انظر إلى لغة الجسد في ضوء الموقف الذي ظهرت فيه.

الخطأ الرئيسي الثاني

هناك خطأ آخر شائع وهو عدم القدرة على ملاحظة لغة الجسد في خلال فترة زمنية معينة. فالتعرف على لغة الجسد المستخدمة في التعبير عن الغضب - على سبيل المثال - إنما هو أمر جيد ولكن ينقصه تحديد درجة هذا الغضب ورد الفعل الذي يؤدي إليه.

توضح الصورتان التاليتان رد فعل تيد حيال تركه ينتظر لفترة طويلة حتى السماح له بالدخول في موعده. أدى هـذا الانتظار إلى شعور تيد بالغضب الذي كان يزداد مع كل دقيقة تمر دون أن يسمح له بالدخول. إذا كنت الشخص الذي يجلس تيد في انتظار مقابلته، فمن الأفضل أن تراقب لغة جسده - مهما كنت مشغولاً. أما إذا تركت الموقف يسوء، فستنتهي مقابلتك مع تيد بالفشل حتى في حالة إحراز أية نتيجة إيجابية.

لا تشعر بأن عليك عبئًا ثقيلاً لحاجتك إلى الاستجابة لكل حركة يقوم بها تيد، ولكن حاول على الأقل متابعة كم الحركات السلبية التي تراها أمامك، ثم اتخذ موقفًا حيال هذا الأمر قبل أن يتدهور إلى الأسوأ.

من المزايا العديدة لدراسة لغة الجسد أنها تزيد من درجة دراية الإنسان بنفسه وقدراته وكذلك وعيه ودرايته بالآخرين؛ وهو الأمر الذي ينعكس بدوره على كل مقابلاته وتعاملاته فيجعلها أكثر إثمارًا وإمتاعًا.



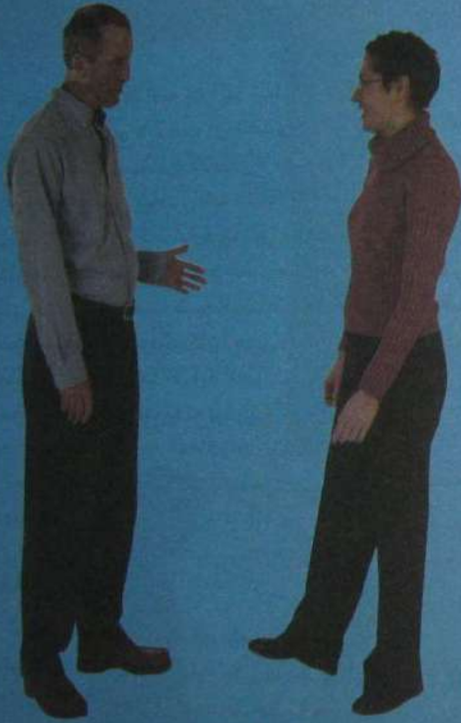
تخيل أنك قد أخذت موعدًا مع شخص ما من المفترض أن تجتمع به في مكتبه في تمام الساعة الثانية ظهرًا. ولكنك تنتظر في غرفة الاستقبال منذ خمس دقائق. إذا استخدمنا مقياسًا يتكون من عشر مستويات، فإن درجة غضبك في هذه المرحلة ستحتل المستوى الأول - هذا إن كنت تشعر بالغضب بالفعل. كذلك، فإنك لن تشعر بالغضب أو الضيق إذا فُتح الباب في هذه اللحظة وخرج منه أحد الأشخاص دون إبداء أي اعتذارات على التأخير.

الساعة الآن الثانية وعشر دقائق، وقد بدأت تتساءل عما يحدث وعن سبب التأخير في إجراء المقابلة. كذلك، فقد ازداد غضبك وأصبح يحتل المستوى الثالث.

عندما دقت الساعة الثانية وعشرون دقيقة، توقعت أن يأتي شخص ما إليك ويعتذر عن التأخير. بلغ غضبك في هذه المرحلة المستوى الخامس



ما زلت تنتظر دون فائدة على الرغم من أن الساعة الآن الثانية وخمس وأربعون دقيقة. وقد ازداد غضبك ليصل إلى المستوى الثامن أو التاسع. أنت الآن وصلت إلى مرحلة تجعلك تفكر في الخروج من المبنى حتى تشعر ببعض الارتياح وتهدأ أعصابك. لذلك، تتطلب عودتك إلى المستوى الأول أو الثاني تقديم اعتذار شديد وإلا فلن تكون لهذه المقابلة أية فرصة في النجاح.



إن القدرة على فهم لغة الجسد وتفسيرها ترتبط ارتباطًا وثيقًا بسمة الذكاء الشعوري التي تبعث على الإعجاب. وهناك بعض الأشخاص ممن ينظرون إلى هذه السمة في محيط العمل على أنها تحتل الدرجة نفسها من الأهمية التي تكون للقدرة الفكرية والذكاء العقلي. ولا يثير الدهشة أن نعرف أن النساء تحرز نسبة أعلى في الذكاء الشعوري عن النسبة التي يحققها الرجال.

الفصل الثاني

أساسيات لغة الجسد

يتناول هذا الفصل العديد من المفاهيم الأساسية – مثل: المسافات الفاصلة بين الأشخاص عند الوقوف – التي يجب عليك فهمها حتى تستطيع تقييم وفهم المواقف الواردة في هذا الكتاب والتي تمثل الجزء الأكبر منه بصورة وافية.

يُختتم هذا الفصل ببعض النصائح المهمة حول الاختلافات في لغة الجسد بين دول العالم. ويجب قراءة هذا الجزء مع الفصل العاشر الخاص بقواعد الإتيكيت الدولية.

من الحقائق الثابتة إدراكنا أننا كائنات لها خصوصيتها؛ أي لا تحب أن يعتدي أحد على حدودها الشخصية. فالإنسان لا يشعر فقط بالانزعاج أو حتى ببعض التهديد إذا اقترب منه شخص آخر بصورة مبالغ فيها، بل يشعر أيضًا وكأن هذا الشخص قد اقتحم خصوصيته وتعدى على حدوده. وتنتابنا هذه المشاعر حتى في المواقف العادية البسيطة، كأن تجلس - على سبيل المثال - في مكان ما لقراءة الجريدة ثم تفاجأ بشخص آخر يفتح جريدته بطريقة تجعل جزءًا منها يأخذ مساحة من المائدة التي تجلس عليها أو تحتل مساحة فارغة قد تحتاجها عند قراءة الجريدة.

لعبة الدوائر

لقد كتب المتخصصون في علم دراسة الإنسان الكثير من المقالات والأبحاث حول هذا الموضوع الخاص بالتعدي على الحدود الشخصية. فهناك بعض الشك في أن الاستجابات وردود الأفعال التي يأتي بها الأشخاص تجاه التعدي على حدودهم الشخصية إنما هي أمور متأصلة في أنفسنا وراسخة في معتقداتنا. وعلى الرغم من قدرة بعض الأشخاص على التحكم في هذه الاستجابات وردود الأفعال بشكل جزئي، فإنهم لا يستطيعون إخفاءها تمامًا. وفي مجال العمل بوجه خاص، عليك أن تتنبه إلى هذه الأمور؛ لأنك عندما تقابل أشخاصًا آخرين لأول مرة، لن تستطيع معرفة مدى انزعاجهم عند شعورهم بأي تعد على حدودهم الشخصية ولو بطريقة عفوية غير مقصودة.

ويجعل بعض الخبراء من هذا الموضوع أمرًا شديد التعقيد؛ مستخدمين في تناولهم إياه الكثير من أدوات الشرط والاستدراك. ولكنني أعتقد أنه يجب تناول هذا الموضوع بصورة مباشرة تجعل من السهل تذكره. لذا، لنتخيل أن كل إنسان يمشي في إطار يتكون من دوائر ثلاث غير مرئية (انظر الصور التالية).



الدائرة الخارجية

يبلغ قطر الدائرة الخارجية حوالي ٢ متر، وهو يشير إلى المسافة الفاصلة بين زملاء العمل - منطقة العمل. أما المساحة الفاصلة (الموضحة في الصورة المقابلة) بين الدائرة الخارجية والوسطى، فهي المساحة التي تسمح بتعامل الآخرين معك بصورة مريحة لجميع الأطراف.



الدائرة الوسطى

تبلغ المسافة الفاصلة بين الدائرة الوسطى والداخلية حوالي من ٣٠ سم إلى ١,٢٥ متر. تمثل هذه المسافة حدود المنطقة الاجتماعية التي تستخدمها عند التعامل مع من تعرفهم بصورة مسبقة وتثق بهم.



الدائرة الداخلية

يبلغ قطر الدائرة الداخلية حوالي ٣٠ إلى ٦٠ سم على الأقل؛ ويمثل هذا القطر حدود المنطقة الشخصية التي تفصل بينك وبين أفراد أسرتك وأحبائك عند الوقوف.

لقد عملت لفترة من الوقت مع مندوب مبيعات بارع في عمله. كنت أذهب معه إلى العملاء معتقداً أنه على علاقة وثيقة وناجحة بهم جميعاً. وفي أحد الأيام، دار بيننا نقاشاً حول الفائدة التي تعود على العمل من جراء اصطحاب العملاء المرتقبين إلى الغداء أو العشاء. وقد اعتقدت أن مثل هذه الأمور قد ساعدت في بناء علاقات ناجحة مع عملائنا الدائمين، ولكنني تعجبت عندما أوضح زميلي أن هذه المجاملات لم تجد نفعاً على الإطلاق.

الاقتراب الشديد

بعد فترة قصيرة، اكتشفت السبب في تشككه من فائدة هذه الأمور. ففي إحدى المرات، اصطحبنا أحد العملاء إلى أحد المطاعم، وبينما نقف جميعنا في انتظار الطعام، اقترب زميلي من العميل بدرجة كبيرة مما جعل العميل يبتعد ببطء شديد فما كان من زميلي إلا أن اقترب أكثر منه.

وبعد تكرار هذا الأمر عدة مرات، تحجج العميل بضرورة ذهابه لإجراء مكالمة هاتفية. وعندما عاد إلى مكانه، جعلني أجلس بينه وبين زميلي موجهاً حديثه كله إليّ.

نهاية المطاف

بعد ذلك، لم أستطع تحديد ضرورة مناقشة هذا الموضوع مع زميلي أم لا؛ فهذا الأمر لم يقلل من مهارته في أداء عمله. وفي النهاية، قررت أن أسأله بكل بساطة عن السبب في اقترابه جداً من الناس عند تحدثه معهم، فأجاب بأنه لا يشعر بنفسه وهو يفعل ذلك وأنه لا يعرف أن هذا الأمر قد يسبب مشكلة إلى الآخرين.

المدينة والريف

يعتقد بعض الخبراء أن من يعيشون في أماكن مزدحمة يحتاجون إلى مساحة اجتماعية - أي مسافة فاصلة عند الوقوف - أقل من تلك التي يحتاجها من يقطنون الريف. وهكذا، نجد - على سبيل المثال - أن مندوب المبيعات الذي يعيش في المدينة وهو يحاول ترويج بضاعته إلى أحد المزارعين عليه أن يقف على مسافة أبعد من تلك التي تفصل بينه وبين عميل يعيش في المدينة. ولكن هذا لا ينطبق على جميع الأحوال بالطبع؛ حيث إن حقيقة اعتياد ساكني المدن على التعدي على مساحات بعضهم الاجتماعية لا تنفي قيامهم بالدفاع عن هذا الحق بمجرد سلبه منهم. وتكون وسيلتهم في الدفاع رمق المعتدي بنظرة غاضبة تعطيه انطباعاً بأن المعتدى عليه قد لاحظ اقترابه وأن عليه أن يحذر من الاقتراب أكثر. قد يشعر من يعيش في الريف بعدم الارتياح والتردد في كيفية التعامل مع هذا الأمر، ولكن استجابته تكون أقل حدةً من رد فعل ساكن المدينة.



كما يتضح من الصورة، هناك حوار يدور بين ثلاثة زملاء في العمل. تلتزم (أ) بالقواعد فلا تتعدى حدود المنطقة الاجتماعية؛ وهو أمر مقبول عند وجود ثقة متبادلة بين زملاء العمل. ولكن، نجد (ج) قد تخطى المسافة غير المرئية التي يجب أن تفصل بينه وبين (ب).



أدى ذلك إلى شعور (ب) بعدم الارتياح من وقوفها بالقرب من (ج) مما جعلها تمشي بعيداً عنه وتوجه حديثها كله إلى (أ). فهمت (أ) سبب رد الفعل هذا الذي قامت به (ب) وحاولت ألا تزيد الأمر سوءاً عن طريق الوقوف على حافة المنطقة الاجتماعية وعدم تعديها. إذا حدث ووجدت نفسك في وضع مماثل لوضع (ج)، اسأل نفسك هل السبب في ذلك تخطيك المسافة الفاصلة بينك وبين أحد الأشخاص.

لغة الجسد في حركات مجتمعة

قد يبدو هذا العنوان غريبًا، ولكنه يشير ببساطة إلى العديد من ردود الأفعال والحركات التي تحدث في وقت واحد أو تتعاقب الواحدة تلو الأخرى في فترة زمنية قصيرة. نستطيع تشبيه الحركة الواحدة من لغة الجسد بجملة تتكون من عبارة واحدة. إذًا، فمصطلح مجموعة يعني العديد من الجمل في وقت واحد؛ أي فقرة. ومعظم التفسيرات الواردة في الكتاب إنما هي تفسير لمجموعات من لغة الجسد.

توضح الصور الموجودة أدناه مجموعة من الحركات وردود الأفعال التي تعبر عن قلق سارة وهي تحاول فهم ما يقوله المتحدث.



١- الشعور بالحيرة والإحساس بالقلق



٢- استمرار الشعور بالحيرة وازدياد الإحساس بالقلق



٣- محاولة التركيز مرةً أخرى مع استمرار الإحساس بالقلق



٤- عدم القدرة على الفهم والشعور باليأس والفشل

التوافق

إن التوافق هو مصطلح آخر يجذب الانتباه على الرغم من أن معناه شديد البساطة. فالتوافق يظهر عندما تتفق الأفكار مع الكلمات التي تستخدم في التعبير عنها وتدعمهما لغة الجسد. بعبارة أخرى، يعني التوافق ما يظهر على المتحدث عندما نشعر - على سبيل المثال - بالصدق في كلامه. وهذا لا يعني أنه صادق تمامًا، ولكنه يعني أن هناك من يعتقد فيما يقوله المتحدث أو يصدق الطريقة التي يعبر بها عما يقول.

ويجب قراءة لغة الجسد المتوافقة على اعتبار أنها جزء من مجموعة. فإذا كان الكلام مصحوبًا بسلسلة من الحركات المتوافقة، يمكنك تصديق ما سمعته. فالإتيان بالعديد من الحركات المتتالية المتعارضة مع ما يقوله المتحدث يجعلك تتشكك فيما تسمعه وتحاول الحصول على المزيد من التأكيدات على صحته.

على سبيل المثال، استطاع تيد توقيع عقدًا كبيرًا لصالح وكالة التوظيف التي يعمل بها بنص على إلحاق ٥٠ عامل بناء بالعمل في إحدى الشركات الوطنية للتنمية العقارية. كذلك، فهناك احتمالية تكرار هذا العقد في العديد من المدن الكبرى. وأمام زملائه في العمل، قدم رئيس تيد يده إليه لمصافحته وهنأه على جهده وعمله الرائع. فما كان من تيد إلا أن أمال برأسه إلى أعلى وارتسمت الابتسامة على وجهه كله، ثم نظر إلى زملائه جميعًا ملوحًا إليهم بيده وهو يقول لرئيسه أنه لولا دعم زملائه له ومساعدتهم إياه ما نجح في توقيع هذا العقد. وبالطبع لم يحصل تيد على المساعدة من جميع الزملاء؛ فقد خذله اثنان من الزملاء كان من المفترض أن يقوما ببعض الأبحاث له. ولكنه وسط سعادته الغامرة لم يشأ أن يوجه شكره إلى بعض الزملاء فقط ويتجاهل البعض الآخر، وإنما قرر أن يشكر الجميع.

عدم التوافق

أما لغة الجسد غير المتوافقة - أي تلك التي تتعارض فيها الحركات وردود الأفعال مع الكلمات - فهي دليل على اضطراب داخلي مما يجعل المستمع لا يثق فيما يقوله المتحدث. وفي هذه الحالة، عليك أن تكتشف حقيقة المشكلة: فليس بالضرورة أن يعني ذلك كذب كل ما يقوله المتحدث، بل قد يشير إلى مجاملته لأحد الأشخاص أو عدم رغبته في جرح الآخرين والإساءة إليهم أو عدم شعوره بالارتياح من جراء أمر ما.

ونؤكد مرةً ثانيةً أن لغة الجسد غير المتوافقة يجب أن تقرأ في شكل مجموعة. فهي تمثل ليس فقط التعارض بين ما يقوله المتحدث وما يفكر به ولكن أيضًا ما قد تسمعه منه أو من غيره من الحاضرين.

لغة الجسد في حركات مجتمعة (تابع)

أحيانًا، يكون من السهل فهم مجموعة من دلالات لغة الجسد على أنها تشير إلى شيء مختلف عما تدل عليه في الحقيقة، كالحال عند تفسير سبب الجلوس في وضع الاسترخاء أو استخدام لغة جسد محايدة لا تدل على شيء.

وتعطي الصور أدناه مثالاً توضيحيًا على ما نقول، توحي الصور أن جون يصغي باهتمام شديد لما يسمعه على الرغم من أن الحقيقة مختلفة عن ذلك.



١- إن من أفضل المزايا الخاصة بلغة الجسد التي تأتي في حركات مجتمعة أنها تشير إما إلى تغيير في الحالة المزاجية أو الوصول إلى حالة مزاجية معينة. في هذه الصورة، يبدو جون شديد الاهتمام بما يسمعه، ولكنه يجلس مستندًا بظهره إلى الوراء ومائلاً برأسه إلى أعلى ومشيرًا بسبابتيه إلى أسفل. تعد جميع هذه الحركات سلبية.

٢- تؤكد هذه الصورة العلامات السلبية التي لاحظناها في الصورة السابقة. فقد قام جون بتربيع ذراعيه وكأنه يصنع حاجزًا يدافع به عن نفسه. وفي الوقت نفسه ترتسم بوضوح علامات التعجب والدهشة على وجهه. ومع ذلك، فهو ما يزال يحاول إظهار اهتمامه وانتباهه لما يستمع إليه حتى لا يجرح زميله المتحدث.

التنكر

من المؤسف أن هناك الكثير من الأشخاص ممن يرغبون في إظهار أنفسهم وكأنهم رؤساء واثقين من أنفسهم، معتقدين أن ذلك قد يؤهلهم للحصول على ترقية قد لا يؤهل للحصول عليها شخصًا أقل ثقةً وأكثر ترددًا.

ومن السهل عليك ملاحظة هذا التنكر إذا كنت ممن يستطيعون الانتباه للحركات المتوالية التي تأتي في شكل مجموعات. فالكثير من الإشارات أو الحركات السريعة التي تتكرر في شكل مجموعات على فترات زمنية معينة من العلامات التي تدل على الخداع وعدم الوضوح. ومن العلامات التي تدل كذلك على هذا الأمر انتصاب القامة عند الوقوف؛ فهي تجعلنا غير واثقين من دلالتها؛ هل تدل على الاسترخاء أم على التكبر والغرور. كذلك، فإن صيغة الحوار بمصطلحات لها علاقة بالعمل من أساليب التنكر التي لا تدل على حقيقة ما يفكر به المتحدث وخاصةً إذا كانت مصحوبة بالعلامات سالفة الذكر. إذا دأبت على سماع مصطلحات إدارية عليا من أحد الأشخاص، مثل صافي الربح أو الخسارة أو نسبة الربح إلى المخاطرة، فإنك تستمع إلى شخص مصطنع يريد الترقي في منصبه، وليس إلى شخص يقول حقيقة ما يفكر فيه.



٣- توضح هذه الصورة تغيرًا كبيرًا في حالة جون المزاجية. فهو الآن يصغي لما يسمعه باهتمام بالغ كما يظهر من لغة جسده؛ فقد تقدم بجسده إلى الأمام ليواجه المتحدث. وعلى الرغم من أنه قد يتفق أو لا يتفق مع ما يسمعه، فإنه منتبه لما يقال.

الاختلافات الدولية في لغة الجسد

يركز هذا الكتاب في الأساس على لغة الجسد التي يقابلها الإنسان عند عمله في مجتمع غربي – أي تلك المستخدمة في أوروبا الغربية والولايات المتحدة الأمريكية وكندا. ولكن، معظم لغة الجسد التي يعرضها الكتاب تتخطى معظم حدود تلك الدول والقارات لتنطبق على غيرها من الدول دون أن تتسبب في أي سوء تفاهم أو إساءة لمشاعر الآخرين.

وفي الحقيقة، فإن هناك بعض الجوانب في لغة الجسد تختلف من مجتمع إلى آخر ومن ثقافة إلى أخرى – مما قد يتسبب في حدوث مشاكل في حالة سفرك إلى الخارج. وسنقوم بعرض هذه الجوانب في الفقرات التالية.

قواعد الإتيكيت الدولية

إذا كان عملك يتطلب منك السفر إلى الخارج، فيجب أن تكون على دراية بعادات محلية معينة فيما يخص قواعد الإتيكيت وطرق الترحيب، وغير ذلك من العادات المحلية الأخرى. على سبيل المثال، يقوم اليابانيون عادةً بتقديم بطاقات العمل الخاصة بهم وهم يمسكونها بكلتا اليدين. أما الهنود، فإنهم لا يستخدمون المصافحة في التحية، بل يقومون بوضع الكفين في مواجهة بعضهما البعض وكأنهم يؤدون إحدى صلواتهم – فيما يسمى بتحية الناماست. وهم لا يشعرون بالإساءة عند عدم مبادلتهم هذه التحية. أما إذا تمت مبادلتهم إياها، فقد يساعد ذلك في بناء علاقة جيدة معهم. (للمزيد من التفاصيل عن هذه العادات، انظر الفصل العاشر).

نقاط مهمة

الخطأ: النظر إلى العينين
أين يوضع هذا الأمر في الاعتبار؟
عند زيارة الشرق الأقصى، وخاصةً اليابان وكوريا

قدر الضرر: يعتقد اليابانيون وغيرهم من قاطني قارة آسيا أن التحديق في العينين كثيراً يدل على العدوانية والوقاحة. لذلك، ضع هذا الأمر في اعتبارك وقلل من النظر إلى عينيهم مباشرةً.

الخطأ: بطاقات العمل
أين يوضع هذا الأمر في الاعتبار؟
عند زيارة اليابان

قدر الضرر: لا ينظر اليابانيون إلى بطاقات العمل على أنها ملصق مكتوبة عليه أسماءهم فحسب، بل يعتبرونها جزءاً من شخصيتهم. وبالتالي، يتعاملون معها باحترام شديد. عندما يُقدم لك أحد اليابانيين بطاقة العمل الخاصة به لأول مرة، خُذ وقتك لفحص هذه البطاقة، ثم ضعها بحرص أمامك على المكتب. عند الانتهاء من الاجتماع، ضع البطاقة في محفظتك مع مراعاة عدم وضعها في جيب البنطلون حتى لا تجلس عليها بطريق الخطأ. لقد اعتاد اليابانيون ممن يسافرون كثيراً إلى الخارج على اختلاف رد فعل الآخرين تبعاً لثقافتهم وعاداتهم عند التعامل مع بطاقات العمل. أما بالنسبة لهؤلاء ممن لم يسبق لهم السفر خارج حدود اليابان، فإن هذا الأمر يمثل لهم حساسية كبيرة.

الخطأ: التلويح عند الوداع
أين يوضع هذا الأمر في الاعتبار؟
عند زيارة وسط أوروبا وأمريكا اللاتينية

قدر الضرر: إن التلويح باليد عند وداع الآخرين قد يعتبرها قاطنو هذه الدول حركة تعني الإجابة بالنفي، مما يُفضل معه تجنب استخدام هذه الحركة.

الخطأ: ملامسة الآخرين عند التحدث إليهم
أين يوضع هذا الأمر في الاعتبار؟
عند الذهاب إلى أي مكان

قدر الضرر: هناك بعض الثقافات التي لا تعتبر ملامسة ذراع الآخرين في أثناء التحدث معهم أو وضع إحدى اليدين على كتف أو يد الطرف الآخر أمراً غير عادي. فهذه الحركات الطبيعية تدل عادةً على الثقة أو الموافقة في الرأي، كما أنها تعزز من هذه الثقة وتساعد في التأكيد على بعض النقاط موضوع الحوار. ولكن في الوقت نفسه، قد تنظر ثقافات أخرى إلى هذه الأمور نظرة مختلفة؛ فتعتبرها دليلاً على قصد الإساءة أو الإزعاج بناءً على الشخص الذي تتعامل معه. بوجه عام، تنقسم الجنسيات إلى ثلاث فئات فيما يخص مسألة الملامسة في أثناء التحدث (كما يظهر في الصورة إلى اليسار).

الملامسة

١- عدم تقبل الملامسة:

يتم تقليل الملامسة إلى أقل حد في اليابان والولايات المتحدة الأمريكية وكندا وإنجلترا ودول شمال أوروبا وأستراليا وإستونيا، ولكن توجد بعض الاستثناءات الضرورية. على سبيل المثال، تجنب الربت بحرارة على ظهر أحد اليابانيين أو وضع أحد ذراعيك خلف كتفيه كدلالة على صداقتك له أو تهنئتك إياه على أمر ما؛ فمثل هذه الحركات قد تجعله يشعر بعدم الارتياح.

٢- تقبل الملامسة بعض الشيء:

تعتبر ملامسة الطرف الآخر في أثناء التحدث معه أمراً أكثر تقبلاً في فرنسا والصين وأيرلندا والهند.

٣- تقبل الملامسة:

أما في دول الشرق الأوسط وأمريكا اللاتينية وإيطاليا واليونان وأسبانيا والبرتغال وروسيا وبعض الدول الآسيوية، فإن الملامسة تعتبر أمراً عادياً ومقبولاً. وفي الحقيقة، فإنه من المعتاد في العالم العربي أن يمشي المتحدث معك وهو ممسكاً بإحدى يديك كدليل على احترامه إياك وعلاقته الجيدة معك.



التأكد من دلالات لغة الجسد

قبل الانتقال إلى الفصول التالية في الكتاب، يجب أن تضع في اعتبارك أن الكثير من الحركات الواردة قد يكون لها معنى حسي في بعض الأحيان وليس معنى نفسي. يعني ذلك أن عليك التأكد من المعنى الحقيقي وراء هذه الحركات وعدم محاولة تفسيرها بمعزل عن غيرها من الحركات وردود الأفعال التي يأتي بها الإنسان.



حك الأنف



وضع اليدين في الجيبين



تربيع الذراعين

لغة الجسد	المعنى المتعارف عليه	المعنى الحقيقي
حك الأنف	الكذب وعدم التصديق	الشعور بحكة في الأنف
إسناد الظهر إلى الوراء في أثناء الجلوس	الإحساس بالتفوق والغرور	الشعور بالاسترخاء أو الإحساس بالتعب والإرهاق
وضع اليدين في الجيبين	الغموض والانطوائية وربما الإحباط	الشعور ببرودة في اليدين أو البحث عن نقود
تربيع الذراعين	اتخاذ موقف دفاعي والشك والحاجة إلى بث الطمأنينة	الشعور ببرودة الجو أو الإحساس بالراحة
وضع ساق فوق الأخرى	اتخاذ موقف دفاعي وربما عدائي والشعور بالكبت	بالنسبة للرجال: الإحساس بالراحة بالنسبة للنساء: ملائمة ذلك لطبيعتهن وقواعد الجلوس عندهن
التثاؤب	مواجهة موقف صعب أو الشعور بالملل	الإحساس بالتعب والإرهاق أو قلة الهواء الموجود بالغرفة



وضع ساق فوق الأخرى (عند الرجال)



وضع ساق فوق الأخرى (عند النساء)



إسناد الظهر إلى الوراء في أثناء الجلوس



التثاؤب

إنك لا تملك سلطة على رئيسك في العمل، كما قد لا تكون لك سلطة فرض أوامر على الآخرين. وبالطبع، فإنك تواجه في حياتك اليومية الكثير من المواقف التي تحاول فيها إقناع الآخرين بتغيير آرائهم وأفكارهم. ونظراً لكونك لا تتمتع بسلطة إجبارهم على ذلك، عليك أن تحاول إقناعهم بتقبل آرائك.

فأنت في النهاية تريد تقديم خدمات إلى الآخرين. وقد يساعد استخدامك للغة الجسد الصحيحة في توصيل هذه الرسالة إلى الآخرين؛ ومن ثم، إقناعهم بتغيير آرائهم والاقتناع بما تقوله.

ولهذا السبب يبدأ هذا الفصل بتناول كيفية اكتساب ثقة الآخرين وإعطائهم انطباعات أولى جيدة من خلال المصافحة. ينتقل الفصل بعد ذلك إلى عرض لغة الجسد المستخدمة في موقفين عاديين؛ في الموقف الأول يحاول مندوب المبيعات إقناع الطرف الآخر بما يبيعه من خلال استخدام مواضع معينة عند الجلوس، وفي الموقف الثاني يحاول البيع لمجموعة صغيرة من الأشخاص.



يقوم مندوبو المبيعات المحترفون بترتيب أهدافهم بوضوح قبل ذهابهم لإتمام أية صفقة بيع. وتعمل هذه الطريقة على صفاء الذهن، مما يساعدهم في التركيز على أفضل طريقة لتقديم أنفسهم - وهو ما يمكن أن يتحقق من خلال استخدام لغة جسد جيدة.

الفصل الثالث

البيع والإقناع

اكتساب ثقة الآخرين

قبل ذهاب مندوب المبيعات إلى أي مكان للترويج لبضاعته – وقبل محاولته إقناع أي شخص بعمل أي شيء، عليه أن يحقق قدراً من الثقة بينه وبين الآخرين.

يعتقد بعض الأشخاص أنهم قادرون على اكتساب ثقة الآخرين في وقت قصير للغاية، ولكن هذا الأمر قد يبطئ من سير الأمور بعد ذلك. ينسى معظم الناس مدى نسبية مسألة الثقة ولا يضعون في حسابهم اختلاف السرعة التي يستطيع بها البعض الثقة في المتحدث على اختلاف شخصياتهم.

وكما ستوضح الفقرات التالية، فإن استخدام لغة الجسد الصحيحة هو مفتاح اكتساب هذه الثقة. ولكن، هناك الكثير من الأمور الأخرى المهمة التي ينبغي وضعها في الاعتبار:

اكتساب ثقة الآخرين تدريجياً

لا يختلف العمل عن الحياة الخاصة في حقيقة أنك لا تستطيع تحقيق الثقة بينك وبين الآخرين إلا بصورة تدريجية. فقد تحقق قدراً من الثقة في دقيقة واحدة، ثم تفقد هذا القدر في الدقيقة التالية. إذا اعتقدت أنك تسير بخطى سليمة نحو اكتساب ثقة الآخرين، فثق في حدسك واستمر في المهمة حتى النهاية، مع توقع إعادة الكرّة مرةً ثانية. إن مندوبي المبيعات حديثي العهد بالوظيفة يعتقدون عادةً أنهم قد أنهوا المهمة بنجاح من أول مقابلة لهم مع العملاء؛ ومن ثم يبدءون في التصرف وكأنهم قد اكتسبوا ثقتهم بالفعل. وفي واقع الأمر، يُوصف مثل هؤلاء المندوبين بالإلحاح؛ فهم يتعجلون الأمور بصورة مزعجة مما يؤدي عادةً في النهاية إلى فقدانهم أية ثقة تمكنوا من اكتسابها قبل ذلك.

الانتباه إلى الحدود الفاصلة عند الوقوف

ضع في اعتبارك أن الوقوف بالقرب من العميل من الأمور التي قد تثير انزعاجه، وربما خوفه. لا تنس أن المسافة التي يجب أن تفصل بينك وبينه تبدأ من حوالي ١,٢٥ متر.

طريقة المصافحة الصحيحة

انظر الجزء الخاص بذلك في هذا الفصل في صفحة ٣٦.

نطق اسم العميل بطريقة مناسبة

لخص ديل كارنيج – كبير كتاب التنمية الذاتية – هذا الأمر عندما قال إن أجمل ما يسمعه الإنسان هو اسمه منطوقاً من قبل الآخرين. ولكن، ضع في اعتبارك عدم المبالغة في هذا الأمر كما يفعل بعض مندوبي المبيعات غير المحترفين. فتكرار اسم أحد الأشخاص على فترات منتظمة يعد أمراً مزعجاً ويوحي بعدم الصدق والتصنع والنفاق.

الابتعاد عن الثرثرة

تجنب الثرثرة؛ فهي تعطي انطباعاً بالسطحية والتفاهة وتوحي بعدم اهتمامك بما قد يقوله العميل.



الابتسام بالعينين

من المهم أن ترتسم على وجهك ابتسامة، ولكن عدم المبالغة في الابتسام على الدرجة نفسها من الأهمية.

فالابتسام يوحي بأنك شخص ودود وصريح ومتفتح، كما يعطي انطباعاً بأنك عادل في تفاوضك. أما إذا التزمت التجهم والصمت، فسيعتقد العميل أنك عصبي الطباع أو غير متقبل لما تسمعه منه؛ وكلا الانطباعين لن يساعداك في إتمام صفقة البيع.

من ناحية أخرى، إذا دخلت على العميل وأنت تعلو وجهك ابتسامة عريضة، فقد يتعجب عما يسعدك إلى هذه الدرجة وأنت ما تزال في المرحلة الأولى من مفاوضات البيع.

عند أول مقابلة بينك وبين العميل، ابتسم بعينيك فحسب – مما يعني أن الابتسامة لا يجب أن تعلو وجهك كله. ويعد هذا إجراءً وقائياً مفيداً؛ لأنه من السهل على العميل معرفة أنك تحاول جاهداً تصنع الابتسام. يمكنك بعد ذلك أن تجرب الابتسام بالوجه كله وملاحظة رد فعل العميل تجاه ذلك.

في حالة اضطرارك لإجراء هذه الصفقة وأنت في حالة مزاجية سيئة، عليك اللجوء إلى استخدام الحيل والمهارات التمثيلية التي تتمتع بها. حاول إرخاء عضلات وجهك، وتذكر تجربة سعيدة قد مررت بها أو فكِّر في صديق حميم.

وبالمزيد من التدريب على ذلك، ستعلو وجهك بسهولة ابتسامة مشجعة مما يساعد في خلق جو هادئ وصريح تتم فيه مفاوضات البيع.

اكتساب ثقة الآخرين

مماثلة أفكارك لأفكار العميل

حاول قدر الإمكان تقليد طريقة العميل في التحدث؛ أي استخدام نفس درجة ونبرة صوته. فهذه الأمور تعبر عن طريقة الشخص في التفكير في أي وقت؛ ومن المعروف أن الإنسان يحب من يماثله في التفكير.

عدم مقاطعة المتحدث

يفكر الإنسان بسرعة أكبر من تلك التي يتحدث بها؛ ولذلك، فمن الطبيعي أن تبدأ في التحدث قبل أن ينهي الطرف الآخر حديثه. ومن المعروف كم يزعج هذا الأمر الآخرين؛ فأنت لا تحب أن يقاطعك أحد وأنت تتحدث. ومن ثم، فقد آن أوان عقد العزم على عدم مقاطعة أي عميل تحاول إقناعه بما تقول أو تريد إتمام صفقة بيع معه.

استخدام اليدين

كما سيعرض لاحقًا في فصول الكتاب، يميل الناس إلى استخدام اليدين بطريقة تلقائية من أجل التأكيد على ما يقولونه أو الإشارة إلى صدق ما يتحدثون عنه. في حالة مبالغة المتحدث فيما يقول أو كذبه أو إخفائه أمرًا ما، تقل حركات اليدين بصفة عامة. وفي بعض الأحيان، يتم إخفاء اليدين من خلال وضعهما في جيب الملابس أو خلف المكتب. يمكنك اكتساب ثقة الطرف الآخر عن طريق إظهار يديك أمامه وتحريكهما بطريقة طبيعية.



النظر إلى العينين

في أثناء تحدثك مع العميل، ركز نظرك على الجزء الأسفل من وجهه أسفل العينين - إلا إذا كنت تتعامل مع عميل متسلط أو صعب المراس. وتسمى هذه النظرة باسم "النظرة الودودة"، ولكن من الأفضل وصفها بأنها "نظرة مقبولة بوجه عام". لا تُطل التحديق في العينين مباشرةً، فقد يكون ذلك علامة على عدم الصدق والكذب (انظر الفصل الثامن).



تربيع اليدين ووضع ساق فوق الأخرى

لا تقم بتربيع يديك ووضع إحدى ساقيك فوق الأخرى عندما تحاول إتمام صفقة بيع مع أحد العملاء، خاصةً إذا كان عميلاً جديداً. وعلى الرغم من أن ذلك قد يبدو عفويًا، لا تحاول أن تبدأ بفعل ذلك إلا بعد قيام العميل بذلك أولاً.

تقليد حركات العميل

قد يكون لهذا الأسلوب (الموضح في الصورة أعلاه) فعالية شديدة؛ فهو يعطي انطباعًا باحترام من تتعامل معه والإعجاب به. قلد الحركات التي يقوم بها العميل بعد لحظات قليلة من إتيانه بها مع مراعاة ألا يكون ذلك واضحًا بصورة مبالغ فيها.

إذا كنت تريد التركيز على نقطة مهمة في حديثك من خلال النظر إلى عيني العميل، فمن الأفضل البدء بالنظر إلى عظام الوجنتين بدلاً من العينين. فهذه الطريقة ودية تمامًا ولا تثير القلق والخوف في نفس العميل كما يفعل النظر إلى العينين مباشرةً.

ولكن، انتبه إلى أن ذلك لا يجب أن يخلف انطباعًا لدى العميل بأنك تتعمد عدم النظر إلى عينيه؛ وهو الأمر الذي قد يشعره بأنك تتهرب منه أو تفتقر إلى الثقة في النفس أو أنك غير مهتم بموضوع الحوار.

المصافحة

هناك بعض الأشخاص ممن يفضلون عدم مصافحة الآخرين بحجة أنها عادة باطلة ليست لها أية أهمية، على الرغم من أن المعاملات الإنسانية بين الناس وبعضها مليئة بالعادات والطقوس المختلفة، وسواء كنت من محبي المصافحة أم لا، يجب أن تضع في اعتبارك أنها تمثل أول حركات لغة الجسد التي تراها في أية مقابلة عمل.

وهناك من يقول أنك تستطيع معرفة الكثير من الأمور عمن تتعامل معه من خلال طريقة مصافحته، ولكنني أتشكك في صحة ذلك كما سيتضح في الفقرات التالية. لقد حاولت الاقتصار على بعض الحقائق الأساسية الثابتة فيما يتعلق بهذا الموضوع.

بادئ ذي بدء، قد يخلق الفتور في المصافحة شعوراً بالحيرة. كذلك، فمن الحقائق الثابتة أن مصافحتك للآخرين بطريقة صحيحة تسهم في تكوينهم أول انطباع إيجابي عنك مما يمهد الطريق إلى مد جسور الثقة بينك وبينهم.

أنواع المصافحة

لقد اخترت عدم تعقيد هذا الموضوع بعرض الكثير من الاختلافات الدقيقة في طريقة المصافحة الأساسية. وهكذا، عمدت إلى عرض أنواع المصافحة السائدة في جميع المواقف اليومية.

أهمية المصافحة

في المجتمعات البدائية، كان ينظر إلى اليد الممدودة للمصافحة - أو التي يتم رفعها إلى أعلى ليراها الجميع - كدليل على أن هذا الإنسان غير مسلح وأنه جاء لغرض سلمي وليس للحرب أو للقتال. ولكن، لا يجب أن تسيطر هذه النظرية على حكمك على الناس في مقابلتك الأولى معهم. فهناك الكثير من الأمور تتعلق بموضوع المصافحة مما يجعل من الصعب الاعتماد عليها لتكوين حكم على شخصية الآخرين.

لنأخذ أهل إنجلترا كمثال؛ فهم بوجه عام أقل حرصاً واهتماماً بالمصافحة بعكس جيرانهم من شعوب أوروبا الذين يلجئون إلى المصافحة في بداية ونهاية أية مقابلة عمل قصيرة حتى لو كانوا على معرفة جيدة بالشخص الذي يتعاملون معه. أما بالنسبة للبريطانيين، فإنهم يعتبرون المصافحة إجراءً رسمياً. وهكذا، يُقصرونها على الاجتماعات التي يعقدونها مع أشخاص على غير صلة وثيقة بهم. (للمزيد من التفاصيل عن الاختلافات الثقافية المهمة بين الدول فيما يخص أساليب المقابلة والتحية والتصادق مع الجنسيات الأخرى، انظر قواعد الإتيكيت الدولية - الفصل العاشر).

مصافحة اللقاء الأول

توضح الصورة أدناه طريقة المصافحة التقليدية الرسمية التي تستخدم عند مقابلة أحد الأشخاص للمرة الأولى. (تنطبق المواصفات المذكورة في هذا الفصل على الشخص الواقف إلى اليمين في الصورة.) ابسط يدك التي تصافح بها على ألا تكون مرتفعة جداً مع المحافظة على انتصاب القامة. ارفع يدك أفقياً على أن يكون الكف مواجهاً لليسار. حاول أن تجعل قبضة اليد عند المصافحة متوسطة؛ لأنها إذا كانت قوية جداً، ستبدو واثقاً من نفسك بصورة مبالغ فيها؛ وإذا كانت ضعيفة وفاترة، ستعطي انطباعاً بأنك شخص سلبي. أمسك بيد من تصافحه كلها من عند الكف ولا تكتفي بالإمساك بالأصابع فحسب. فالمصافحة بهذه الطريقة تعطي الطرف الآخر انطباعاً بأنك على توافق معه ولكنك بحاجة إلى معرفة المزيد عنه قبل المضي قدماً في العمل. وقد تكون فكرة جيدة أن تمسك بيد من تصافحه لمدة أطول من المعتاد في محاولة منك لجذب انتباهه بينما تتبادلان التحية والترحيب في بداية المقابلة.



المصافحة المتسلطة

يُقال إن المصافحة عن طريق الإمساك بالكف بحيث يكون مواجهاً لأسفل تتم من قبل أصحاب الشخصيات المتسلطة أو صعبة المراس (انظر الفصل السابع). ولكن، لا ينبغي أن تضع في اعتبارك أن هذا الأمر قاعدة عامة ليست لها استثناءات: فهناك العديد من أصحاب الشخصيات الضعيفة ممن يعتقدون أن استخدام هذا النوع من المصافحة إنما هو أسلوب فعّال للإيحاء للآخرين بأنهم يسيطرون على الموقف في أثناء المقابلة. ولكنهم أحياناً ما يكشفون شخصياتهم الضعيفة بغير عمد عندما يبسطون ذراعهم بينما يكون الكف مواجهاً لأسفل بالفعل قبل حدوث أي اتصال بينهم وبين الطرف الآخر. وعلى الرغم من أنهم يريدون الإيحاء للآخرين بأنهم يتمتعون بشخصية قوية – وهو الأمر الذي يحلمون به ويتمنونه، فإن مثل هؤلاء الأشخاص بحاجة بالفعل إلى المساعدة.

ومن سمات هذا النوع من المصافحة أن تبدأ بالطريقة المعتادة في المصافحة؛ أي أن تمسك بيد من تصافحه بحيث يكون الكفان مواجهين لبعضهما البعض مع إمالة الكف قليلاً. بعد ذلك، قُم بإدارة يد من تصافحه بقوة بحيث تجعل الكف مواجه لأعلى. وبالطبع، يجب أن تتحرى السرعة والمهارة عند القيام بهذه الحركة وإلا ستثير دهشة وغرابة من تصافحه. لذلك، لا تقم بهذه الحركة إلا إذا كنت واثقاً من قدرتك على تأديتها بمهارة وبطريقة صحيحة. والأشخاص الذين ينجحون في أداء هذه الحركة بصورة فعّالة ينقلون الرسالة الآتية إلى الطرف الآخر: "إنني من سيتولى إدارة الموقف" أو "ستكون لي اليد العليا في هذه المقابلة".





المصافحة المتسلطة (اليد إلى اليمين)

المصافحة الدالة على اكتساب الثقة

يشبه هذا النوع من المصافحة مصافحة الترحيب، مع اختلاف أن المتصافحين يقفان على مسافة أقل في هذه الحالة (كما يظهر في الصورة إلى اليمين). تستغرق هذه المصافحة وقتاً أطول، كما تتحرك اليدين فيها إلى أعلى وأسفل. ويتم هذا النوع من المصافحة بطريقة عفوية بين من هم على توافق أو بين الزملاء الذين تربطهم علاقة من الثقة المتبادلة. ولكن، يجب الحذر من استخدام هذا النوع من المصافحة مع من تقابلهم لأول مرة لأنه قد يعطي انطباعاً بثقتك الشديدة في قدراتك، كما قد يوحي بأنك تعتاد على الآخرين سريعاً وبصورة مبالغ فيها.

المصافحة الدالة على الترحيب

يشبه هذا النوع من المصافحة مصافحة اللقاء الأول، ولكنها تختلف عنها في أن المسافة التي تفصل بين المتصافحين في هذه الحالة تكون أقل؛ حيث يقف كل منهما على مسافة قريبة من الآخر مما يدل على أن هناك نوعاً من الود والصداقة قد تحقق بينهما. كما يظهر في الصورة إلى اليسار، يتم ثني الذراع من عند المرفق، كما يتم ثني اليد من عند المعصم حتى تكون موازية للأرض. ولأن هذه الحركة قد تعطي انطباعاً بالتكبر، يمكنك تجنب ذلك عن طريق إمالة يدك إلى أعلى. ويعتبر هذا النوع من المصافحة أكثر دقة من المصافحة المتسلطة فضلاً عن كونه أكثر فعالية في التأثير على سير العلاقة وتولي زمام المقابلة. كذلك، فإنه يتطلب درجة أقل من التخطيط والإعداد فضلاً عن الثقة بالنفس.



مصافحة الأصدقاء

يشبه هذا النوع من المصافحة النوع السابق مع اقتراب المتصافحين من بعضهما البعض بصورة أكثر. ويستخدم هذا النوع من المصافحة مع الأصدقاء والزملاء المقربين، ولكن ينبغي تجنب استخدامه مع الغرباء في محاولة منك لإعطائهم انطباعًا بصداقتك وتوددك إليهم. فكما يظهر في الصورة أدناه، تتضمن هذه المصافحة الدخول إلى المنطقة الاجتماعية الخاصة بمن تصافحه – وهو الأمر الذي يعتبره الكثيرون نوعًا من التهديد أو على الأقل مثارًا للإزعاج – سواء بصورة شعورية أم غير شعورية.



وتجدر الإشارة إلى أن الإمساك بساعد أو كتف الطرف الآخر باليد التي لا تصافح بها (كما يظهر في الصورة أدناه) ستعطيه انطباعًا بثقتك الزائدة في نفسك أو عدم صدقك فيما تقول. ينطبق الأمر نفسه على ما يعرف باسم "مصافحة السياسيين" التي تثير الاشمئزاز. فكما يظهر في الصورة، يطبق الشخص بكلتا يديه على يد الطرف الآخر وكأنه مجرم يطبق على ضحيته ويمعن النظر إليها. عندما تم إجراء استفتاء على الفئات التي تتمتع بمصداقية لدى الآخرين، كانت النتيجة أن السياسيين من ضمن أقل الشخصيات مصداقية في المجتمع. فهم يستطيعون خداع الناس بصورة أكثر نجاحًا وفعالية إذا أعطوا اهتمامًا أكبر للغة أجسادهم.





المصافحة الجيدة

المصافحة الجيدة هي تلك التي تُشعِر الطرف الآخر بالارتياح؛ أي أنها لا تكون شديدة القوة فتطبق على يده بشدة أو تكون فاترة وكأنها تتحسس يده. كذلك، لا ينبغي أن تكون اليد مبتلة عند المصافحة. لذلك، إذا كنت ممن يعانون من نشاط في الغدد العرقية وسرعة إفراز العرق، تأكد من أن كفك جاف تمامًا عن طريق مسحه جيدًا قبل المصافحة.



المصافحة السيئة

من المفترض أن الإطباق على يد الطرف الآخر بشدة وبصورة مبالغ فيها (كما يتضح من الصورة أدناه) يعطي انطباعًا بالثقة في النفس. ولكن الكثيرين يعتبرون ذلك دليلاً على العدوانية مما يجعلهم يرغبون في الاحتفاظ بمسافة كبيرة وكافية بينهم وبين من يصافحهم بمجرد معرفتهم استخدامه هذه الطريقة من المصافحة. كذلك، قد يعتقد كثيرون أن هناك من يتعمد استخدام هذه الطريقة لإعطاء انطباعًا بشخصية قوية لا يتمتع بها في حقيقة الأمر.

على العكس من ذلك، يشير الضعف والليونة الشديدة في المصافحة إلى الافتقار إلى الثقة في النفس. تجنب هذه الطريقة، ولكن لا تعتبر ذلك قاعدةً عامة إذا قام شخص آخر باستخدامها معك. فهناك الكثير من الأشخاص ممن هم شديدي التحفظ والصرامة، ولكنهم يستخدمون هذه الطريقة في المصافحة بصورة دائمة.



مواضع الجلوس عند البيع

يرتبط هذا الجزء من الفصل بالفصل الخامس الذي يتناول التفاوض. فالكثير من النصائح الواردة تنطبق على كليهما، وخاصةً فيما يتعلق بأهمية تحديد الفرد الرئيسي الذي تقع على عاتقه مسئولية اتخاذ القرار وكذلك ما يتعلق باصطحاب شخص آخر يتولى ملاحظة لغة جسد الطرف الآخر حتى يتسنى لك التركيز في تقديم عرض البيع.



الجلوس حول مائدة المفاوضات

إن اتخاذ مواضع جلوس جيدة يساعد في الإتيان بلغة جسد ناجحة. على سبيل المثال، تجنب الجلوس في ذلك الموضع الموضح بالصورة أعلاه وكذلك الموضح في الشكل الموجود إلى اليسار، إلا في حالتين. تتمثل الحالة الأولى في تمتعك باليد العليا في هذه الصفقة - أي معرفتك بأن الطرف الآخر يحتاج إلى هذه الصفقة بصورة أكثر مما تحتاجها أنت، أما الحالة الثانية فهي عند تقديمك عرض بيع رسمي.

العملاء

مندوب المبيعات

خط الوسط

إن البشر - حتى الهادئين والمتساهلين منهم - لهم خصوصياتهم. فإذا جلست على مائدة في مواجهة بعض الأشخاص، فهناك دائمًا خط غير مرئي ينظر إليه جميع الجالسين على أنه لا ينبغي للطرف الآخر تعديه. فإذا حدث وتعدت حافظتك أو حقيبة أوراقك أو حتى ورقة واحدة هذا الخط، فإنك بذلك تتعدى على حدود الغير. وغريبٌ حقًا أن يثير هذا الأمر استياء الآخرين بالفعل ولكن هذا مايحدث.

العميل

مندوب المبيعات

لا تنطبق هذه الأشكال على صفقات البيع فحسب، بل وإنما هي مفيدة أيضًا في معظم الاجتماعات التي تتم بين فردين لا غير، خاصةً تلك التي يريد فيها شخص رفيع المنصب الا ياخذ الاجتماع طابعًا رسميًا عند الاجتماع بمرءوسيه. ويمكن خلق هذا الطابع الودي غير الرسمي من خلال النظر بصورة منتظمة في المستندات التي أمامه، ثم النظر الى أحد الجوانب للالتقاء بعيني المرؤوس في نظرة ودية.

تقليل المواجهة

عادة ما تُستخدم الموائد المستديرة في المكاتب نظرًا لكونها تحث على الإتيان بلغة جسد متعاونة، كما تملأ المساحات الفارغة في المكتب بصورة فعّالة. إذا كنت تعمل مندوب مبيعات وتريد أن تُشعر العميل براحة أكبر، اجعله يجلس بحيث يكون ظهره مستندًا إلى الحائط.

العميل

مندوب المبيعات

حاول قدر الإمكان أن تجلس على زاوية ٤٥ درجة من العميل؛ فهذه الطريقة تجنّبك التعدي على حدوده. كذلك، يمكنك استخدام طرف المكتب كحاجز جزئي يفصل بينكما. وبالتالي، لا يشعر العميل بالتهديد أو الانزعاج، كما يستطيع مندوب المبيعات النظر بطريقة غير مباشرة إلى العميل وهو الأمر الذي يعد أكثر سهولة بالنسبة له وأكثر راحةً للعميل من الجلوس في مواجهته والتحديق فيه مباشرةً.

خطة حقيبة الأوراق

إذا ذهبت لمكان ما لمحاولة إتمام صفقة بيع واضطرتك الظروف إلى الجلوس حول مائدة بحيث تكون في مواجهة العميل، استخدم الأسلوب التالي حتى تتمكن من الذهاب إلى طرف المائدة وتقديم عرضك من موضع الزاوية. فالميزة الإضافية التي تقدمها هذه الخطة هي أنها تخلق جوًا من الألفة والود بينك وبين العميل؛ حيث يستشعر العميل النشاط في مندوب المبيعات – ويعد ذلك أمرًا جيدًا بشرط القيام به بأسلوب سلس ولطيف. يجب أن يتم حساب توقيت هذه الحركات بدقة بحيث تتم في فترات السكوت التي تتخلل الحوار عندما يتوقف مندوب المبيعات عن الكلام حتى لا يسبب إزعاجًا للعميل.



مندوب المبيعات

العميل

مندوب المبيعات

مندوب المبيعات

الحافظة

١- اجلس على المقعد مع وضع حقيبة أوراقك على الأرض إلى يمينك بحيث تكون بعيدة عن متناول يديك. تأكد من أنك تبدو طبيعيًا وتظهر عليك علامات الاسترخاء والهدوء بينما تقوم بذلك.

٢- تظاهر أنك قد نسيت شيئًا في الحقيبة وتحرك بالكرسي نحوها بعض الشيء، حتى تكون في متناول يدك. خُذ أوراقك من الحقيبة، ثم ضعها مرةً أخرى إلى يمينك على الأرض ولكن اجعلها أبعد قليلاً من المرة الأولى.

٣- كرر هذه العملية حتى تتمكن من الوصول إلى الموضع الذي تريد الجلوس فيه؛ أي عند طرف المائدة بحيث تكون مقابلاً للعميل من الجانب. الآن، تستطيع تقديم عرضك وأنت تجلس في وضع أكثر استرخاءً وأقل مواجهةً للعميل.

العميل

مندوب المبيعات (ب)

مندوب المبيعات (أ)

العمل الجماعي

قد ينجح اتخاذ مواضع الجلوس الموضحة في الشكل أعلاه في حالة قيام مندوبيَ مبيعات بزيارة عميل واحد. يقوم مندوب المبيعات (أ) الجالس في مواجهة العميل بتولي زمام الأمور ويكون قد أجرى مقابلة سابقة مع العميل. أما مندوب المبيعات (ب) الجالس عند طرف المائدة، فيجب أن يكون زميلاً لمندوب المبيعات (أ) الذي لديه معرفة مسبقة بتعاملات العميل وعمله.

يبدأ مندوب المبيعات (ب) الحوار مع العميل فيطلب منه إخباره بخبرته السابقة في التعامل مع موردين خارجيين، كما يظهر تعاطفه تجاه أية مشكلات قابلها العميل في أثناء تعامله مع هؤلاء الموردين. بعد ذلك، يلتفت مندوب المبيعات (ب) إلى زميله ويسأله عن الكيفية التي كان سيحاول التغلب بها على هذه المشكلات، داعيًا العميل إلى المشاركة في هذا الأمر. وبذلك، ينتهي الأمر بمندوب المبيعات (ب) والعميل إلى العمل كثنائي مما يُشعر العميل بأن مندوب المبيعات (ب) هو أيضًا أحد العملاء، بينما مندوب المبيعات (أ) يعمل كند لهما.

المقاعد الموسيقية

إذا كان الحضور يتكون من العديد من مندوبي المبيعات والعملاء، حاول تدبير مواضع جلوس معينة؛ بحيث تتجنب كون العملاء يجلسون في موضع معين بينما يجلس مندوبو المبيعات في موضع آخر.

وتستثنى من هذه القاعدة العروض التقديمية التي تتسم بالرسمية الشديدة؛ حيث لا ينظر إلى الاختلاط بين العملاء ومندوبي المبيعات من حيث مواضع الجلوس على أنه فكرة جيدة تنم عن الخبرة والتمرس في هذه المهنة. أما موضع الجلوس الذي تم اختباره – وهو جلوس مندوب المبيعات عند أحد زوايا المائدة بينما يمسك في يده مجموعة لوحات الشرح أو غير ذلك من المواد والأدوات التي تستخدم في صفقات البيع – فهو أكثر المواضع فعالية ونجاحًا.







البيع لمجموعة صغيرة من العملاء

إن محاولة مندوب المبيعات البيع بمفرده إلى مجموعة صغيرة من العملاء من المهام الصعبة؛ بل إنه يعد أمرًا مستحيلاً أن يحقق هذا المندوب نجاحًا في البيع وفي الوقت نفسه ينتبه بصورة كاملة إلى لغة جسد الطرف الآخر. لهذا السبب، يركز هذا الجزء من الفصل بصفة خاصة على أهم أمر يجب أن يوليه مندوب المبيعات اهتمامه في أثناء محاولته إتمام صفقة بيع مع مجموعة من العملاء. يتمثل هذا الأمر في ضرورة الانتباه إلى جميع العملاء؛ بحيث يستطيع ملاحظة الحركات وردود الأفعال التي تدل على أن أحدهم قد بدأ يفقد الاهتمام بما يقول.

كمندوب مبيعات، ضع في اعتبارك أن توجه كلامك إلى الجميع منذ البداية. اجعل لغة جسدك حية تنطق بالنشاط والحيوية، وارفع يديك في أثناء التحدث بحيث يراها الآخرون (انظر الفصل الرابع). في الوقت نفسه، حاول تحديد المسئول عن اتخاذ القرار بين العملاء - كما هو الحال عند التفاوض (انظر الفصل الخامس).

بعد تحديدك لهذا الشخص، لا ترتكب خطأ توجيه حديثك له فقط دون الآخرين ومحاولة إتمام صفقة البيع معه دون الالتفات إلى بقية العملاء. فصاحب القرار النهائي يفضل أحيانًا القيام بدور سلبي - مما يعني أنه يترك الآخرين يتولون دفة الحوار، بينما يتفرغ هو للتفكير فيما يسمع. فضلاً عن هذا، عليك الانتباه إلى حركات لغة الجسد التي تتبع ذلك؛ فهي لا تخبرك فقط بصاحب القرار النهائي بين العملاء، بل تمكنك أيضًا من معرفة ما إذا كان رد فعله إيجابي أم سلبي.





١- فترة انسجام وانتباه

في عرض تقديمي رسمي (كالموضح في الصورة إلى اليمين)، يبدأ العملاء في الغالب الاستماع إلى مندوب المبيعات وهم يميلون بأجسامهم على المائدة مع الاحتفاظ باستقامة الظهر في الجلوس، بينما تظهر على ملامحهم علامات الانتباه والاهتمام بما سيقوله المندوب مع الاستعداد لإعطائه الفرصة لذلك. حاول الاستفادة من هذه الفترة قدر الإمكان، وابدأ بتوضيح النقطة الرئيسية من عرض البيع بصورة سريعة وقوية لأنك قد تفقد اهتمام العملاء قبل أن تصل إلى هذه النقطة إذا لجأت إلى البطء والروية في العرض. من المفترض أن صفقة البيع ستسير بصورة أفضل عند استخدام مواضع جلوس تعرف باسم "حدوة الحصان" والتي سيأتي ذكرها في الفصل التالي.

٢- الابتعاد عن المائدة

انتبه إلى أقل حركة يأتي بها أحد العملاء ليبتعد بجسده عن المائدة. في الصورة الموضحة أعلاه، قام تيد الذي يجلس في المنتصف بالابتعاد عن حافة المائدة. وعلى الرغم من أنه ما تزال تبدو عليه علامات الاهتمام، فإن إتيانه بهذه الحركة لا يبشر بالخير. ولكن لا داعي للخوف في هذه المرحلة؛ فقد تعني هذه الحركة محاولته تحليل الموقف. كذلك، فإن تحديد درجة عدم اهتمامه بما (أو عدم رضائه عما) يسمع ستعتمد على العديد من العلامات والحركات الأخرى (انظر الفصل الخامس).



٣- تقليد كبير العملاء

في الصورة الموضحة أعلاه، تقوم كلتا الزميلتين اللتين تجلسان إلى يمين ويسار تيد بتقليد لغة جسده – وهو الأمر الذي يفعله المرؤوسون بطريقة تلقائية. كذلك، تقوم كل منهما بالالتفات قليلاً ناحيته.

نستنتج من هذه الحركات التي تقوم بها كلتا الزميلين أن تيد هو الوحيد المسئول عن اتخاذ القرار النهائي. كذلك، تدل الصورة على أن صفقة البيع لم تسير بصورة جيدة؛ فقد تراجعوا جميعًا بأجسادهم إلى الوراء بعيدًا عن المائدة – التي تمثل مساحة التفاوض – كما قاموا بتربيع أذرعهم بطريقة دفاعية. في هذه المرحلة، إذا لم يقم مندوب المبيعات بقول أي شيء، يستطيع به إثارة اهتمام كبير العملاء مرةً أخرى، فقد تفشل الصفقة تمامًا. من الصعب تقديم نصيحة حول أفضل طريقة يمكن استخدامها لدفع الأمور إلى الأمام في مثل هذه المرحلة الحرجة، ولكننا نستطيع اقتراح خطة لاستعادة انتباه العملاء.

٤- استعادة انتباه العملاء

عندما تشعر أنك في سبيلك إلى الفشل في إتمام صفقة بيع، فمن الأفضل أن تمضي فيما تقول عن أن تتوقف لمعرفة الخطأ الذي تسبب في ذلك. استمر في عرضك التقديمي حتى تصل إلى النقطة التالية التي كنت ستتوقف عندها بطبيعة الحال، ثم قل: "ما زال لدي الكثير لأوضحه لكم، ولكن قد يكون من الأفضل أن تخبروني بردود أفعالكم عما أقول قبل أن أمضي قدمًا". بعد ذلك، استمع إلى اعتراضاتهم وقُمْ بتدوينها، ثم سلهم عما إذا كان بإمكانك العودة إلى هذه الاعتراضات ومناقشتها معهم بعد الانتهاء من عرضك التقديمي. إذا كان مندوب المبيعات أكثر خبرة، يمكنه المضي قدمًا فيما يقول مع تغيير الأسلوب وطريقة العرض بعض الشيء، في محاولة منه لاستعادة انتباه واهتمام تيد. وحتى تتمكن من تحقيق ذلك، يجب أن تضع نفسك مكان العميل، فتحدد المناطق التي قد تكون فشلت فيها في الوفاء بمتطلباته واحتياجاته، ثم تقترح الحل.



يخاطب هذا الفصل بصورة أساسية هؤلاء الذين يتضمن عملهم حتمية تحدثهم (ومحاولة البيع) إلى مجموعة تتكون من ٧ - ١٠ أشخاص على الأقل. كذلك، فهو موجه إلى أي شخص يحتم عليه عمله الوقوف في مواجهة الجماهير من حين إلى آخر. فضلاً عن هذا، سيستفيد من هذا الفصل من يرغب في إلقاء خطاب ما في إحدى الحفلات.

يكمّل هذا الفصل أيضًا الجزء الخاص بضرورة الانتباه إلى لغة الجسد عند البيع إلى مجموعة صغيرة من العملاء والذي تناولناه في الفصل السابق. ومن ثم، ينبغي قراءة كلا الجزأين معًا – قدر الإمكان؛ حيث إن المقارنة بينهما ستكون ممتعة.

إن استخدام لغة جسد متقنة (في حالة التمكن من ذلك) لن يساعدك في التحدث بصورة أفضل أمام الآخرين إذا كانت أعصابك غير متماسكة. فليست هناك طريقة سهلة للتغلب على جفاف الفم وسرعة نبضات القلب، ولكنك تستطيع مساعدة نفسك عن طريق التحضير جيدًا لما ستقوله؛ ويكون ذلك بدوره من خلال قراءة ملحوظاتك عدة مرات حتى تحفظها عن ظهر قلب تقريبًا. بالإضافة إلى ذلك، حاول قبل مخاطبة الآخرين مباشرةً أن تغلق عينيك - إذا أمكن - وتتخيل منظرًا طبيعيًا هادئًا، كمنظر بحيرة وقت غروب الشمس بها أنواع من البط تسبح مع الأسماك. فهذه الطريقة تساعد على صفاء الذهن وهدوء الأعصاب.



الفصل الرابع

طرق إلقاء المحاضرات والخطابات الرسمية

المُقدِّم

إن مواجهة الجمهور والتحدث إليه من الأمور التي تستوجب متطلبات قاسية وصعبة؛ فأنت بحاجة إلى الحفاظ على لغة جسدك في أفضل مستوى طوال الوقت. ومن الواضح أن التحدث إلى الجمهور يختلف عن التحدث إلى شخص واحد. وفيما يلي سنعرض بعض النصائح الأساسية فيما يخص طريقتي التقديم الجيدة والسيئة عند الوقوف أمام الجمهور والتحدث إليه.

جوان

طريقة جيدة

توضح هذه الصورة طريقة تقديم جيدة؛ حيث نجد رأس جوان مرفوعة بينما يظهر ذراعاها أمام الجمهور وكأنها تطلب منهم الاستماع إليها. في هذه الحالة، يكون المُقدِّم هو سيد الموقف حيث يصغي الجميع إليه بمجرد أن يبدأ في التحدث. كذلك، على المُقدِّم أن يظهر أمام الجمهور بكامل جسده منذ البداية ولا يعمد إلى الاختفاء وراء شيء ما.

طريقة جيدة

في هذه الصورة، تستخدم جوان ذراعيها في القيام ببعض الحركات لتأكيد تعليقاتها الافتتاحية، مما يوحي بثقتها مما تقول كما يعطي انطباعًا بنشاطها وحيويتها. وبذلك، فإن على المُقدِّم قبل الشروع في التحدث أن يأتي بإحدى الحركات التي تمهد لما سيقول. وتنتمي هذه الطريقة إلى طرق التقديم الجيدة.

طريقة ليست سيئة

توضح هذه الصورة لغة جسد أكثر إيجابية؛ فما تزال جوان تواجه الجمهور بمقدمة جسمها مما يعطي انطباعًا بالثقة في النفس على الرغم من أنها تشير إلى لوحة الشرح. ولا يمكن اعتبار هذه الطريقة سيئة.

طريقة سيئة

في هذه الصورة، تقف جوان بلا حراك بينما تتحدث إلى الجمهور بنبرة صوت عادية مما يعطي انطباعًا بأنها تشعر بالعصبية والتوتر. كذلك، فإن وضع اليدين في جيب الملابس يشير إلى فتور حماس المُقدِّم. وتدخل هذه الطريقة ضمن طرق التقديم السيئة.

الانحناء للأمام





التأرجح

عندما تنبهت جوان إلى أنها يجب أن تصبح أكثر نشاطًا، بدأت تتحرك إلى الأمام والخلف في المكان نفسه. ومن المعروف أنه بمجرد البدء في هذه الحركة، يكون من الصعب التوقف عنها. بالنسبة الجمهور، فإن ذلك يعطيهم انطباعًا بعدم صدق المُقدِّم؛ وفي أسوأ الحالات قد يثير ذلك انزعاجهم ويتلف أعصابهم. يمكن تفادي هذا الخطأ الشائع من خلال البدء في التحرك بصورة دائرية واستخدام نبرة صوت مختلفة مليئة بالحيوية عند التحدث عن النقاط المهمة.

التأرجح الشديد

في هذه الصورة، تظهر جوان وهي تحاول جاهدةً السيطرة على الموقف. ومن المعتاد أن نرى هذا الوضع السيئ في الوقوف أمام الجمهور يظهر بعد الحركات السابقة الخاصة بالتقدم إلى الأمام والتراجع إلى الخلف في المكان نفسه. في هذا السياق، سيكون من الصحيح تفسير هذا الوضع على أنه دليلاً على ضعف شخصية المقدّم وشعوره بالعصبية والتوتر؛ حيث يستخدمها كوسيلة لتهدئة نفسه. ينطبق الأمر نفسه على عقد اليدين إلى الخلف، فهذه الحركة توحي أيضًا بالافتقار إلى الثقة في النفس. ومن ثم، يكون من الأفضل أن يترك المُقدِّم يديه تتدلى بحرية إلى جانبيه مع تحريكهما من حين لآخر لتأكيد بعض النقاط في حديثه.

الانحدار من سيئ إلى أسوأ





القراءة من المذكرة

في هذه الصورة، بدأت جوان تقرأ من المذكرة الخاصة بها – مما أظهرها وكأنها ليست لديها أية فكرة على الإطلاق عما يجب أن تقوله بعد ذلك. لا يجب أن يظهر حامل الورق – الموضح في الشكل – أمام الجمهور أو على الأقل يظهر وكأنه قطعة ديكور دون أن يكون للمقدّم أية حاجة إليه. في هذه الصورة، يظهر وكأن حامل الورق هو سيد الموقف. وتمثل أفضل طريقة لتجنب مثل هذا الموقف في حفظ المقدّم ما سيقوله عن ظهر قلب، حتى ينتقل إلى النقطة التالية دون أن تقابله أية مشكلات. كذلك، فإن هذه الطريقة تتيح لك التفرغ للتركيز على أفضل مستوى في الأداء.

الاستناد على الحامل

في هذه الصورة، تحاول جوان استخدام وضع أكثر استرخاءً في الوقوف من خلال الاستناد إلى حامل الورق. ولكن بدلاً من أن تشعر بالاسترخاء وتبدو متحكمة في الموقف، فإنها تعطي انطباعًا أنها تتحدث في موقف غير رسمي كما قد توحي أيضًا بعدم الاهتمام. هذا فضلاً عما يمكن أن يحدث إذا لم يتحمل حامل الورق وزن المُقدِّم.

الآن تتجه جوان نحو كارثة محققة، ولكنها تتمكن من إنقاذ الموقف في اللحظات الأخيرة. فهي بحاجة إلى تصحيح لغة الجسد التي تستخدمها إلى جانب إحداث تغيير في نبرة صوتها ومحاولة إعطائه بعض الحيوية.

إذا اضطرت الظروف المقدِّم إلى استخدام آلة عرض، فليقم بعرض المواد المحددة بسرعة وبصورة مباشرة على شاشة العرض؛ حيث يشعر الجمهور سريعًا بالملل عند البطء في تغيير المواد المعروضة وعدم القدرة على تنظيمها.

كارثة محققة

في هذه الصورة، بدأت جوان في التحديق في شاشة العرض؛ نظرًا لأنها لم تحصل على تشجيع كافٍ من الجمهور، في محاولة منها لتجميع أفكارها والمضي قدمًا في عرضها التقديمي. كذلك، فقد صوتها نبرة الحماس التي بدأت بها، وبدا كصوت شخص يقرأ خطبة مكتوبة أمامه.



فقد السيطرة

في هاتين الصورتين، تظهر جوان وهي تضع يدها على أذنها تارة وعلى وجهها تارةً أخرى مما يعطي انطباعًا أنها تحاول إخفاء حقيقة تشككها فيما تقول وعدم قدرتها على التفكير السليم. وعادةً ما يقوم المقدِّمون الذين يواجهون أحد المواقف الصعبة في أثناء تحدثهم إلى الجمهور بهاتين الحركتين بصورة متتابعة.



إنقاذ الموقف

لقد أتيحت الفرصة الآن إلى جوان أن تستجمع قوتها وتحاول إنقاذ أسوأ عرض قدمته في حياتها. فعليها أن تبحث بين الجمهور عن أي شخص يومئ لها برأسه عندما تلتقي عيناه مع عينيها. ومهما كان سوء تقديم جوان، يكون هناك دائمًا بعض الأشخاص ممن يتفقون معها في الرأي ويهتمون بما تقول ويريدون لها النجاح. وفي الواقع، فإنه يمكن لجوان الاستحواذ على اهتمام وانتباه مثل هؤلاء الأشخاص إذا لم تكن لغة جسدها سيئة إلى هذا الحد. ومن ثم، تستطيع جوان الآن المضي في عرضها التقديمي مخاطبةً مثل هؤلاء الأشخاص فحسب دون الالتفات إلى بقية الجمهور. إذا تفاعل معها هؤلاء الأشخاص - وهو الأمر الذي غالبًا ما سيحدث - فإن هذه الطريقة تكون هي العصا السحرية التي تنقذها من الموقف وتمكنها من استعادة انتباه جميع الجمهور.

الجمهور

من الممكن أن يفشل عرض تقديمي ممتاز إذا كانت مواضع الجلوس غير مناسبة لكل من المتحدث والمستمع. ومن الأخطاء الشائعة أن يكون المتحدث على مسافة قريبة جداً من الجمهور؛ فمن المتوقع أن يشعر الغرباء بالحرج والانزعاج إذا تم التعدي على الحدود الخاصة بهم (انظر الفصل الثاني).

التحدث في حفلات العشاء

إن النصائح التي نقدمها في الفقرات التالية موجهة للأشخاص الذين يتحدثون في حفلات العشاء بعد الانتهاء من تناول الطعام. ففي هذه الحالة، لا يشعر الحاضرون بالقلق من درجة قرب من يجلس بجانبهم؛ حيث لا تكون هناك أية مشكلة تجاه التعدي على حدودهم الخاصة. ولكن، قد تمثل مخاطبة جمهور قليل العدد تحديًا أكبر من التحدث إلى مجموعة كبيرة من الأشخاص؛ لأن الخطاب في هذه الحالة سيكون أشبه بالحوار وليس بإلقاء محاضرة.

كذلك، يجب عليك التحدث إلى مستمعيك بصورة فردية بحيث يشتركون معك في الحوار لا أن يكونوا مجرد مستمعين سلبيين. خصص حوالي ثانية أو ثانيتين تتواصل فيهما مع كل مستمع من خلال التقاء العينين، بالإضافة إلى خمس ثوانٍ للتحدث مع كل شخص على حدة مع تجنب التحديق فيه مباشرةً. ينبغي عليك الانتباه جيداً إلى الوقت؛ مما يعني أن عليك وضع استجابات المستمعين غير الشفهية تجاه ما تعرضه عليهم في الاعتبار.

الجلوس حول مائدة مستديرة

إن الموائد المستديرة التي تتسع الواحدة منها لحوالي ستة أشخاص تُشعر المستمعين براحة أكثر من تلك التي يشعرون بها حال جلوسهم في صفوف مستقيمة. وهذا من شأنه أن يجعلهم يتواصلون مع المتحدث بطريقة أكثر إيجابية.

ولكن، مواضع الجلوس هذه قد تخلق لدى المستمعين حساسية تجاه التعدي على حدودهم الخاصة. فضلاً عن هذا، تتيح هذه المواضع أن يشترك جميع المستمعين مع بعضهم البعض ويقومون بالاعتراض على ما يقوله المتحدث أو تأييده، كما قد يتنافسون مع المستمعين الآخرين الجالسين على الموائد الأخرى.

الجلوس في شكل حدوة الحصان

غالبًا ما يُفضل استخدام هذه المواضع في الجلوس في حالة العروض التقديمية القصيرة أو المتوسطة. فالمتحدث يستطيع أن يتخذ منطقة الوسط مكانًا يتقرب فيه من المستمعين بصورة أكبر تمكّنه من تحقيق نوع من الثقة المتبادلة معهم، مع عدم إمكانية تعديه على حدودهم الخاصة؛ فهم يجلسون على الطرف الآخر من المائدة. ولكن، على المتحدث أن يضع في الاعتبار أن هذا الأسلوب يجب أن يكون مصحوبًا باستخدام أسلوب المنارة (الذي سيتم ذكره في الفقرة التالية) بصورة مستمرة في مخاطبة مجموعة المستمعين حتى لا يشعر بعضهم أنه غائب عن الحضور بينما هو جالس بين الحاضرين. ويعني عادةً هذا الموضع في الجلوس أن المتحدث سيتلقى العديد من الأسئلة من قبل المستمعين- الذي قد يدخل معه أيضًا في مناقشة - نظرًا لأن هذا الوضع يتيح لجميع المستمعين رؤية بعضهم البعض. ومن ثم، يشعرون بأنهم جميعًا مشتركون في الحوار.



أسلوب المنارة

يعني هذا الأسلوب قيام المقدّم بإدارة جسده من اليمين إلى اليسار، ثم الرجوع به إلى الخلف ثانيةً مع الالتقاء سريعًا بعيني أكبر قدر من الجمهور - أو إلى كل مستمع إذا أمكن. على المقدّم أن يحرك موضعه بينما يقوم بذلك.

إن الكثير من نواحي الحياة - بما في ذلك الحياة الشخصية - تتضمن إجراء مفاوضات. قبل الدخول في إحدى المفاوضات، عليك أولاً أن تستوعب جيداً أهدافك التي تريد تحقيقها والتي شرعت من أجلها في إجراء مفاوضات. كذلك، عليك أن تعي الدرجة التي يمكنك عندها القبول بحل وسط. وسيكون الحال أفضل كثيراً عند معرفتك بلغة جسد منافسك وقدرتك على فهمك لها مما يمكنك من التعرف على خطته وسياسته التي ينتهجها في التفاوض.



الفصل الخامس

التفاوض

في أفضل الأوقات، يكون من الصعب التركيز على أهداف العمل وخططه وفي الوقت نفسه ملاحظة لغة جسد الطرف الآخر. يركز هذا الفصل على أكثر المواقف صعوبةً والتي تظهر عند الانتهاء من الإجراءات التمهيدية ووجوب إتمام إحدى الصفقات أو عند وجود خلاف يستوجب حلاً سريعاً.

ولا يثير الدهشة أن نعرف أن أكثر الموظفين نجاحاً وحنكةً في عملهم يحاولون في ظل هذه الظروف أن يستغلوا أية فرصة جيدة تقابلهم. ونحن لا نقترح بذلك أن ترتدي نظارةً شمسية حتى تمنع الطرف الآخر من معرفة ما بداخلك من خلال نظرات عينيك. فهناك بديل أكثر بساطة لوحظ استخدامه بصورة متزايدة في الأعمال الناجحة - وهو أن تصطحب معك شخصاً آخر يتولى مهمة ملاحظة لغة جسد الطرف الآخر.

ويقدم الجزء الأخير من هذا الفصل (الذي يتعلق بالمفاوضات الجماعية) موقفاً حدث أمامي بالفعل كنت أتولى فيه مهمة ملاحظة لغة جسد الطرف الآخر.

أساسيات التفاوض

هناك بعض المواقف التي تتسم بالحساسية وتوتر الأعصاب كما هو الحال عند الجلوس حول مائدة المفاوضات؛ ويمكن القول إن القدرة على فهم لغة جسد الطرف الآخر أمر بالغ الأهمية في مثل هذه المواقف. فالعينان واليدان بشكل خاص يستطيعون إخبارك بالمزيد عما تحتاج أن تعرفه عن الطرف الآخر أكثر مما تقوله الكلمات. وجميع الأعمال وظروف المعيشة تعتمد على كيفية تفسيرك لهذه الإشارات.

من ناحية أخرى، فإن الأمر لا يتوقف فقط عند لغة جسد الطرف الآخر التي تعطيك القدرة على الحكم عليه، بل تدخل فيه أيضاً لغة الجسد الخاصة بك التي تستطيع الكشف عن أمور قد لا تتخيلها. على سبيل المثال، إذا بدوت في شدة الاسترخاء، فإن ذلك سيعطي انطباعاً بأنك إما تفتقر إلى الخبرة والمهارة العملية أو تحاول جاهداً التظاهر بقدرتك على السيطرة على الموقف. فمن السهل أن تسيء استخدام لغة الجسد، مما



عدم الموافقة على العرض

يعني الإطباق على اليدين - كما يظهر في الصورة - إما الإحباط أو رد فعل سلبي تجاه عرض تم تقديمه.



الثقة في النفس

تدل الحركات التي تظهر في هذه الصورة على الثقة البالغة في النفس؛ حيث نجد أمامنا شخصاً هادئاً يحدق مباشرةً في وجه الطرف الآخر مع إراحة يديه على الجزء العلوي من الساقين وإمالة رأسه قليلاً إلى أحد الجانبين. إذا قام هذا المفاوض برفع يديه الآن، فإن ذلك سينقل الرسالة نفسها إلى الطرف الآخر ولكنها هذه المرة تكون أكثر قوة.

يستدعي الانتباه تماماً إلى الحركات التي تأتي بها في أثناء التفاوض مع الآخرين. إن وضع الجلوس أو الوقوف يمكن أن يزيد من درجة تركيزك إلى أقصى درجة. لذا، حاول أن تتخذ وضعاً يجعلك يقظاً ونشيطاً طوال الوقت بأن تحافظ على استقامة الظهر عند الجلوس مع إرخاء الكتفين وإخفاء اليدين وإبعادهما عن أي أشياء قد تثير تشتتك، كالأقلام على سبيل المثال. وتنطبق الإرشادات نفسها إذا كان التفاوض يتم عبر الهاتف؛ حيث إن اتخاذ وضع سيئ عند الجلوس أو عدم الانتباه من الأمور التي يمكن ملاحظتها من خلال نبرة الصوت، خاصةً إذا كان الطرف الآخر متمرس في هذا المجال. كذلك، فقد تجد أن الوقوف يمكنك من التفاوض بصورة أفضل.



ضياع فرصة الإقناع

لن تُجدي محاولة إقناع المفاوض الذي يظهر في هذه الصورة بأي شيء. فهو يجلس في وضع شديد الاسترخاء وكأنه ليس في مهمة عمل تتسم بالرسمية. فضلاً عن هذا، فهو ينظر إلى الطرف الآخر نظرة تعاطف. كذلك، فإن تربيع الذراعين وعدم إخفاء إصبعي الإبهام مع توجيههما إلى أعلى ينقلان الرسالة نفسها.



التحكم في المشاعر السلبية

كما يظهر في الصورة، فإن حك العنق من الخلف يوحي بأن المفاوض يحاول السيطرة على بعض المشاعر السلبية التي تنتابه تجاه عرض تم تقديمه أو وضع معين تم التوصل إليه.

عند قراءة الفقرات السابقة والتالية، ينبغي تذكر أنه لا يجب تفسير كل حركة من لغة الجسد على حدة دون النظر إلى الموقف الذي تتم فيه (انظر الفصل الأول).

تصور الموقف

في هذه الصورة، يقوم المفاوض بمحاولة تصور الأمر؛ فهو يتحرك للأمام والخلف منتظرًا ما ستسفر عنه الأمور.



التفكير العميق

يقوم المفاوض في هذه الصورة بحك ذقنه ببطء مما يوحي بأنه بدأ التفكير بجدية في الأفكار التي سمعها من الطرف الآخر.



فشل المفاوضات

إذا قام المفاوض بإسناد رأسه على إبهام إحدى يديه مع إخفاء هذا الإبهام وراء اليد - كما يظهر في الصورة، فإن ذلك يعطي انطباعًا أن الطرف الآخر يصيبه بالملل وأن المفاوضات قد تنهار بسرعة كبيرة.



الاندهاش

إذا طرفت عين الطرف الآخر عدة مرات متتابعة، فإن ذلك يدل في الغالب على شعوره بالصدمة أو عدم رغبته في الاستماع لما قيل له.



الخوف من اتخاذ القرار

إن إغماض العينين لبضع لحظات مع إمالة الرأس إلى أسفل وسماع الأنفاس - كما يظهر في الصورة - يكشف عن الخوف من القرار الذي سيتم اتخاذه. وقد يتبع ذلك ما يظهر في الصورة التالية.



تأجيل اتخاذ القرار

إذا رفع المفاوض رأسه - ربما مصحوبة بابتسامة - فقد يعني ذلك محاولته تذكر أمر ما قد نجح في إنقاذه من موقف حرج فيما مضى. وقد يعني ذلك تأجيل أي قرار كان سيتم اتخاذه.

يجلس كل من چون وكريس في مقابلة للتفاوض على السعر النهائي الخاص بأحد العقود المهمة الجديدة المراد إبرامها. لا يعرف چون إلا القليل عن لغة الجسد؛ ومن ثم، يتخذ أوضاعًا في الجلوس توحي بالتحدي في محاولة منه لإظهار تفوقه وتميزه عن الطرف الآخر. يرجع چون بجسده إلى الوراء ليستند بظهره إلى المقعد بثقة، كما يخفي ذراعيه وراء ظهره مما يعطي انطباعًا أنه ليس في حالة مزاجية تجعله قابلاً للتحدث بحرية مع الطرف الآخر. كذلك، فإنه يتجنب أن يستميله كريس إلى التحدث باختصار عن العطلة التي قضاها مؤخرًا.

أما كريس، فهو ليس واثقًا من نفسه تمامًا، بل إنه غير واثق من الكيفية التي يجري بها التفاوض لأنه لم يتسنى له مقابلة رئيسه في العمل قبل مقابلته لچون والتحدث معه بشأن السعر الأدنى الذي يمكن قبوله من هذا العميل الجديد والمهم.





١- القسوة

يحاول چون تقوية موقفه من خلال النظر إلى أوراقه في أثناء التحدث مع تجنب الالتقاء بعيني كريس. بعد ذلك، يعلن چون في برود أن كريس سيصيبه الإحباط عندما يسمع السعر الذي يعرضه عليه، ثم يعرض سعرًا قليلاً للغاية.

٢- تقييم العرض

يخطف چون نظرةً سريعةً إلى وجه كريس ليتعرف على رد فعله تجاه السعر الذي عرضه عليه. وكان رد فعل كريس أن وضع يده على إحدى وجنتيه مشيرًا بالسبابة إلى أعلى. فسر چون هذه الحركات على أنها تدل على تفكير كريس في العرض، ولكن ليس بالضرورة أن يعني ذلك الإعجاب بالعرض وقبوله. استنتج چون بعد ذلك أن كريس يريد الحصول على هذا العقد بشدة مما يجعله يتردد في رفض العرض في الحال. قد يكون ذلك تخمينًا جيدًا، إلا أنه اتضح بعد ذلك أنه ليس صحيحًا.



٣- التأجيل

يعتقد كريس أن جون يمكنه عرض سعر أعلى، وبينما هو يفكر في هذا الأمر، يلاحظ جون أن كريس يضع يده على وجهه ثم على عنقه بصورة متتابعة مما يوحي بعدم الارتياح والتردد. وبذلك، يجد جون الفرصة سانحة أمامه لإعادة عرضه مرةً أخرى، ولكنه يستخدم هذه المرة نبرة صوت ثابتة وقوية مما يعطي انطباعًا أنه لن يتزحزح عن موقفه ولن يتأثر بتاتًا بما سيقوله كريس. يعزز جون من سيطرته على الوضع بالتحديق بثبات في جبهة كريس (انظر الفصل السابع) والطرف بعينيه بصورة أقل مما يقوي من نظرة التحدي التي يوجهها لكريس (كما يظهر في الصورة أدناه).



يشعر كريس الآن بعدم ارتياح شديد مما يجعله يقرر اللجوء إلى الحيلة والتأجيل. يقترح كريس الحصول على فترة راحة لمدة ١٥ دقيقة يقوم فيها بالاتصال بمكتبه للتأكد من إمكانية قبوله عرض جون ولكن بعد الاتفاق على نقل كميات كبيرة بسعر زهيد.



٤- رفض العرض

عاد كريس إلى جون بعد الانتهاء من المكالمة الهاتفية، التي أخبره فيها رئيسه أنه يفضل عدم إبرام العقد على الإطلاق وخسارة الصفقة كلها عن قبول عرض جون الزهيد. ومن ثم، عادت إلى كريس بعض الثقة في نفسه - على الأقل بسبب معرفته الأساس الذي يستطيع الانطلاق منه.

وقد انعكس ذلك بصورة غير شعورية على لغة جسد كريس. فعلى الرغم من أنه ما يزال لا يشعر بالارتياح الشديد، فإن ملامحه قد ارتسمت عليها علامات الجمود والصلابة وأصبح صوته يحمل نبرة سيطرة وتحكم. كذلك، فلم يعد يزعجه أن ينظر إلى عيني جون وهو يقول بهدوء: "آسف، ولكننا لا نقبل هذا العرض".



٥- الشعور بالانهزام

كان رد فعل چون على عدم قبول كريس لعرضه أن أغلق عينيه وأطرق برأسه، ثم تنهد بصوت منخفض - وكلها حركات تدل على غضبه وانزعاجه. لم تخف تلك الحركات عن كريس الذي أصر في برود على انه إذا أراد چون البضاعة. يجب عليه عرض طلبية أكبر حتى يتحقق سعر مناسب لكلا الطرفين.



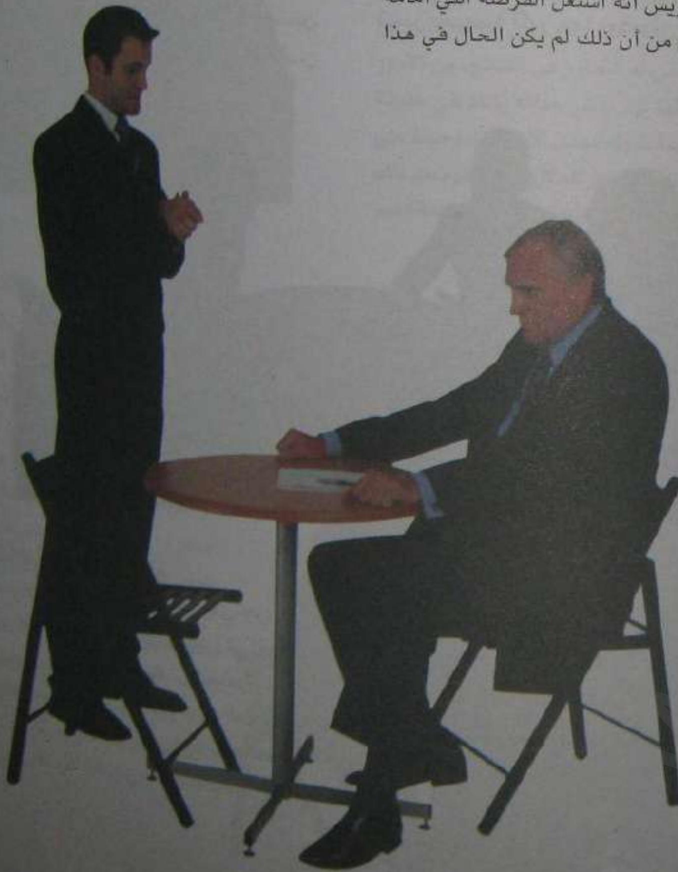


٦- رد فعل چون

يقر چون انه قد يعيد التفكير في الأمر - كما توضح لغة جسده. وعلى الرغم من أن تشبيك أصابع اليدين مع بعضها البعض قد يعني رفض الاستماع تماماً إلى ما يقوله الطرف الآخر، فإنه يعني في هذا الموقف ما دل عليه تربيعه لذراعيه في الصورة السابقة. كذلك، فقد ارتفع منكبا چون قليلاً مما يوحي بأنه في حيرة من أمره.

٧- العودة إلى التفاوض

وبينما چون في شدة الانزعاج من المأزق الذي وجد نفسه فيه، لاحظ أن كريس يفرك يديه مع بعضهما البعض بسرعة مما يوحي بإحساسه بالسعادة والرضا أو توقع النجاح لهذه الصفقة. من الواضح أن كريس يشعر بارتياح شديد نتيجة قدرته على استعادة الموقف وتولي زمام الأمور من جديد. ومن الجدير بالذكر أن فرك اليدين ببطء قد يعني اعتقاد كريس أنه استغل الفرصة التي أمامه بنجاح، على الرغم من أن ذلك لم يكن الحال في هذا الموقف.



مفاوضات جماعية

عادةً ما يتم التفاوض حول الصفقات الصعبة الكبيرة بين فرق بها العديد من الأعضاء؛ يكون كل عضو مسئولاً عن جانب معين من الصفقة، سواء أكان جانباً مالياً أم فنياً أم ما إلى ذلك. وقد تزايد مؤخراً قيام المؤسسات المتقدمة في مجال عملها بإرسال متخصص في لغة الجسد مع فريق التفاوض الخاص بها.

وتتمثل الوظيفة الأساسية لهذا المتخصص في تحديد المسئول عن اتخاذ القرار النهائي بالنسبة للطرف الآخر. وقد تكون ردود أفعال هذا الشخص مبهمة بحيث يصعب ملاحظتها وتفسيرها، ولكنها غالباً ما تكون الطريق للتعرف على كيفية سير الأمور. كذلك، من النادر أن تكون ردود الأفعال تلك واضحة؛ لأن المفاوضين البارعين والمتمرسين في عملهم يحاولون دائماً إخفاء مشاعرهم الحقيقية للإيحاء بأن الأمور تسير بصعوبة أكبر مما توقعوا.



١- التفاوض بين الشركتين

توضح هذه الصورة إحدى المفاوضات التي تجرى بين شركتين: شركة ماجناستركت للإنشاءات وشركة بيكر للمواد الكيماوية. يضم فريق التفاوض الخاص بشركة الإنشاءات الكثير من الأعضاء، بما في ذلك تيد المتخصص في لغة الجسد. وقد وقع الاختيار على شركة ماجناستركت لبناء معمل جديد لشركة بيكر في حالة الاتفاق على شروط العقد. من ناحية أخرى، يتكون فريق التفاوض الخاص بشركة بيكر من العديد من الأعضاء. ولكن يمثل چون أكثر هؤلاء الأعضاء أهمية. فهو ليس فقط أحد المساهمين في الشركة، ولكنه أيضاً المدير المالي والمسئول عن اتخاذ القرار النهائي، وهكذا، فإن مهمة تيد تتمثل في مراقبة چون جيداً.

٢- بعد نصف ساعة...

انتابت تيد في الحال بعض الشكوك في أن چون هو المسئول عن اتخاذ القرار بين أعضاء الطرف الآخر. فقد كان چون يتحول بنظره في المكان ويرسم على شفتيه ابتسامةً مريحةً عندما كانت الأمور تسير على ما يرام. ولكن، عندما يصل الطرفان إلى نقطة حرجة في التفاوض أو عندما يصيبه الإحباط من أداء أحد الأعضاء، يطرق چون برأسه إلى المائدة ويتجنب الالتقاء بعيني أي عضو من فريقه. وفي الواقع، فقد قام چون بالانسحاب من الاجتماع حتى يتسنى له التفكير في النتائج. من الأمور الأخرى التي لاحظها تيد والتي جعلته يشك في حقيقة وضع چون هي سرعة تناوله لبعض الأشياء الموجودة على المائدة - ككوب ماء على سبيل المثال؛ حيث يقوم بعد ذلك أعضاء فريقه بالإبطاء قليلاً وكأنهم يعطونه الفرصة لتدبر الأمر والتفكير فيه.



٣- فترة راحة

أخبر تيد أعضاء فريقه أنه عندما عرضت شركة ماجناستركت أن تدفع شركة الكيماويات مقدماً قدره ١٠ ٪ من إجمالي الحساب قبل بدء العمل، لم يتحول نظر چون بعيداً أو يطرق برأسه إلى أسفل. كذلك، فقد أسهب أعضاء فريقه في الكلام بينما تحرك هو إلى الأمام في جلسته (كما يظهر في الصورة أعلاه) وطرفت عينيه عدة مرات بصورة متتابعة. في موقف آخر، قد تشير ردود الأفعال تلك إلى عدم التصديق، ولكنها في هذه الحالة تعني سماع مفاجأة سعيدة. لذلك، اعتقد تيد أن شركة بيكر للكيماويات كانت تتوقع دفع مبلغ أكبر بكثير مما طلبت شركة ماجناستركت.



٤- استراحة الغداء

في الصورة أدناه، يتم التفاوض حول موعد تسليم المبلغ النهائي. ترغب شركة ماجناستركت في الحصول على المبلغ النهائي بالكامل بعد الانتهاء من العمل، مع وضع بند في العقد يلزمها بالتخلص من أية مشكلات تظهر في خلال ستة أشهر من موعد تسليم المعمل بدون تحمل أية تكلفة إضافية من قبل الطرف الآخر.

لاحظ تيد أنه في خلال التفاوض حول هذا الأمر، تحرك أعضاء فريق شركة بيكر بأجسادهم بعيداً عن المائدة بعض الشيء مع تجنب النظر إلى عيني بعضهم البعض مما يوحي بأنهم قد ناقشوا هذا الأمر بالتفصيل قبل بدء المفاوضات واتفقوا على عدم دفع أي مبلغ نهائي إلا بعد تسليم المعمل بجميع معداته وبدء العمل به.

وفي أثناء استراحة الغداء، أخبر تيد أعضاء فريقه باعتقاده أن شركة بيكر لن ترضى بهذا العرض؛ ومن ثم، عليهم الوصول إلى حل وسط من خلال طلب الحصول على مقدم أكبر.

٥- بعد الغداء

بعد انتهاء استراحة الغداء، تم استئناف المفاوضات بين الشركتين. أصر مفاوضو شركة بيكر على موقفهم تجاه دفع المبلغ النهائي، وكان من الواضح أنهم يحاولون الضغط على فريق ماجناستركت وإرهاقه من خلال الدخول في مناقشة غير ضرورية حول قيام شركتهم بالتفتيش على سير العمل ومراقبته. فضلاً عن هذا، فقد توقف أحد أعضاء الفريق عن الإصغاء والانتباه لما يقال لبعض الوقت. من ناحية أخرى، كان فريق ماجناستركت يحاول جاهداً التغلب على موعد دفع المبالغ المستحقة من خلال القول بأنه في حالة عدم دفع المبلغ النهائي إلا بعد بدء المعمل في العمل، فإن المقدم الذي ستقدمه شركة بيكر ينبغي أن يكون ٤٠ ٪.







٦- توقع العرض المطروح

لاحظ تيد أن العضلات التي تحيط بفم جون مشدودة (كما يظهر في الصورة أعلاه). كما أن عينيه ورأسه تميلان قليلاً إلى أعلى مع نظرة سخرية على وجهه. كذلك، فقد كانت هذه الحركات مصحوبة باستنشاق نفس عميق مما يدل على أن الطلب الذي تقدم به فريق ماجناستركت كان متوقعاً من قبل جون. بعد ذلك، أوضح المدير التنفيذي لفريق بيكر أن ٤٠ ٪ نسبة غير واقعية، وعرض بدلاً منها تقديم ٣٠ ٪. كان من الواضح أن فريق شركة بيكر سيتمسك بالنسبة التي عرضها ويصر عليها، إلا أن تيد نصح أعضاء فريقه بالإصرار على نسبة ٤٠ ٪ لأنه متيقن من أن شركة بيكر كانت تتوقع دفع نسبة أعلى من ذلك بكثير.

قام جون بعد ذلك بالتقدم بجسده نحو المائدة فاتحاً كفيه وموجههما إلى أعلى، بينما كان العضو الرئيسي المختص بالتفاوض في فريقه يرمقه بنظرات جانبية. تدل جميع هذه الحركات على أن جون يريد إنهاء الصفقة بسرعة وتوقيع العقد بحيث ينص على دفع ٤٠ ٪ مقدم ودفع المبلغ النهائي بعد الانتهاء من بناء المعمل بالكامل وتجهيزه.





الفصل السادس

إجراء المقابلات

قد تعتقد أن الحصول على إحدى الوظائف يعتمد على مزيج من الخبرة والمهارة والسمات الشخصية. وعلى الرغم من أن ذلك صحيحًا، فإنه لا يمثل كل متطلبات نيل الوظيفة بل جزءًا منها فحسب. فحصولك على إحدى الوظائف يتوقف كذلك على قدرتك على إعطاء انطباعات جيدة للطرف الآخر في أثناء المقابلة؛ وهو الأمر الذي يعتمد بدرجة كبيرة على لغة جسدك. إذا استطاعت تصرفاتك وحركاتك التي تأتي بها الإيحاء بالثقة في النفس وهدوء الأعصاب، فإن ذلك بداية طريق حصولك على الوظيفة.

تُعتبر المقابلات من المواقف المصطنعة؛ أي أنها عبارة عن فترة تعارف مكثفة تستغرق وقتًا قصيرًا ويمكن أن تنتهي بالاتفاق على التزام طويل المدى بين الطرفين. وبطبيعة الحال، يرغب من يتم إجراء المقابلة معه في تقديم نفسه بأفضل شكل ممكن. وإذا كان الشخص بارعًا، فإنه يستطيع التظاهر بأنه الشخص المناسب أمام من يجري معه المقابلة وإقناعه بأنه مؤهلاً لهذه الوظيفة - سواء أكان ذلك صحيحًا أم لا. وعلى العكس من ذلك، فإن أفضل مرشح لنيل الوظيفة، قد لا يستطيع تخطي عقبة المقابلة والنجاح فيها.

إذا كنت الطرف الذي يجري المقابلة، فمن الضروري أن تكون قادرًا على سبر أغوار الشخص الذي تجري معه المقابلة لتتعرف على شخصيته. وتعد أفضل طريقة لتحقيق ذلك هو أن تجعل أسئلتك التي تطرحها عليه تتماشى مع درايتك بلغة الجسد.

إذا كنت الطرف الذي يتم إجراء المقابلة معه، يجب أن تتعلم كيفية نقل رسائل إيجابية إلى الطرف الآخر بحيث ترجح كفتك لنيل الوظيفة. يمكنك تحقيق ذلك من خلال استخدام لغة جسد جيدة وتجنب خلق أي انطباعات سلبية لدى الطرف الآخر من خلال محاولة تمثيل نفسك عن طريق الإتيان بلغة جسد سيئة.

سواء أكنت من يجري المقابلة أم الطرف الآخر، فإن هذا الفصل يتناول هذا الموضوع مع عرض بعض الإرشادات الخاصة به.

متطلبات المقابلة

تنبه مجدداً إلى خطورة الحكم على لغة جسد الآخرين من خلال تفسير كل حركة على حدة (انظر الفصل الأول). وعلى الرغم من ذلك، فإن هناك بعض المواقف التي سيتم النظر فيها إلى كل رد فعل تأتي به على حدة. وتعد المقابلات من أكثر هذه المواقف شيوعاً. فعند إجرائك مقابلة للحصول على إحدى الوظائف، سيتم الحكم على لغة جسدك من خلال شخص غريب عنك تماماً قد يعرف القليل - أو لا يعرف شيئاً على الإطلاق - عن معنى الحركات التي تأتي بها. ومن ثم، من المهم أن تتجنب الإتيان بحركات سلبية عن غير عمد.

الاستعداد للمقابلة

توضح الفقرات التالية قائمة بلغة الجسد الجيدة والسيئة وذلك للانتباه إليها والتدريب عليها قبل إجراء المقابلة. اقرأ هذه القائمة وحاول استيعابها جيداً، وانتبه إلى الكيفية التي سيتم أو لن يتم بها تقييمك من خلال لغة جسدك في أثناء المقابلة - سواء أكانت أسباب هذا التقييم صحيحة أم خاطئة، ثم انس تماماً كيفية سير المقابلة بعد الانتهاء منها.



لغة الجسد الجيدة

إن الأنواع التالية من لغة الجسد تهدف إلى خلق انطباعات أولى جيدة، سواء أتم تأديتها بأسلوب صحيح أم خاطئ.

- دخول الحجرة المخصصة للمقابلة بثقة
- رسم ابتسامة هادئة على الشفتين
- النظر إلى عيني الطرف الآخر
- مصافحة الطرف الآخر بقوة وثبات
- استخدام حركات اليد لتأييد ما تقوله
- الحفاظ على استقامة الظهر عند الجلوس أو الوقوف
- الميل إلى الأمام قليلاً عند الجلوس لتظهر للطرف الآخر التفاعل



فك أزرار السترة

ينبغي الانتباه إلى بعض التفاصيل الصغيرة، مثل تلك المتعلقة بإغلاق أزرار السترة التي ترتديها أو فكها (كما يظهر في الصورة إلى اليمين). هل ستبدو وكأنك في موقف غير رسمي إذا لم تغلق أزرار السترة التي ترتديها عند الوقوف أو المشي؟ وهل سيثير توترك استمرارك في إغلاق أزرار السترة في أثناء الجلوس؟ حاول مشاهدة التليفزيون لملاحظة كيف يقوم المذيعون بإغلاق وفتح أزرار السترات التي يرتدونها بصورة مستمرة عند الجلوس أو الوقوف. فهذه العادة تستحق أن تكتسبها وتمارسها بصورة صحيحة.



الاستعداد لبدء المقابلة

قُمْ بالميل قليلاً إلى الأمام في أثناء الجلوس مع رفع الذقن إلى أعلى بعض الشيء. اجعل أطراف أصابعك بجانب بعضها البعض بحيث تشير إلى الأمام وليس إلى أعلى أو إلى أسفل. ستوحي هذه الحركات إلى الطرف الآخر بأنك تثق في نفسك بالدرجة الكافية التي تمكنك من الدخول في موضوع المقابلة. ولكن، ضع في اعتبارك أن المبالغة في هذه الحركات (كما يظهر في الصورة إلى اليسار) قد تجعل الطرف الآخر يتخذ موقفاً دفاعياً أو حتى يشعر بالتهديد والانزعاج.

متطلبات المقابلة


تشبيك اليدين مع بعضهما البعض أمام الخصر بطريقة دفاعية للإيحاء بالرغبة في التعبير عن النفس


التدخين


قرض القلم أو أية أدوات أخرى


القيام بحركات عصبية باليدين وتمرير الأصابع بين شعر الرأس

لغة الجسد السيئة

إن هذه الأنواع المختلفة من لغة الجسد والتي تم عرضها أعلاه توحي جميعاً بالعصبية. كذلك، فإن الانطباع نفسه قد يصل إلى الطرف الآخر من خلال الحركات الآتية:

- التصفير
- العبث بمحتويات الجيب
- السعال المصطنع
- الإطباق على اليد بشدة
- التلعثم في الكلام


تربيع الذراعين أمام الصدر


إمالة الذقن إلى أسفل


الابتسام دون فتح الشفتين


العبوس

أما الصور المعروضة أعلاه، فتوحي بالتردد؛ وهو الانطباع نفسه الذي يصل إلى الطرف الآخر من خلال الآتي:

- تضييق حدقة العين
- الرجوع إلى الخلف
- لمس الأنف أو الوجه
- التحرك بالعينين بصورة مفاجئة وسريعة
- الإشارة بالأصابع
- حك العنق من الخلف
- وضع قبضة إحدى اليدين في كف اليد الأخرى

المقابلة

تريد أليس هذه الوظيفة بشدة. ومن ثم، كانت تعتريها مشاعر التوتر وعدم القدرة على الاسترخاء لمدة أيام قبل المقابلة. لم يكن جون الذي يقوم بإجراء المقابلة يدري بذلك؛ ولكنه رأى أمامه أليس وهي تقدم نفسها في أثناء المقابلة وهي في حالة من التوتر والقلق.



وتتمثل مشكلة جون في أنه يجب أن يحدد كم الحركات التي تأتي بها أليس نتيجة مشاعر التوتر الطبيعية التي تثيرها المقابلة، وكذلك كم ردود الأفعال الناتجة عن محاولتها اتخاذ موقف دفاعي لإخفاء ضعفها والظهور بمظهر متماسك أمامه. في حالة قيام جون بتضييق الخناق على أليس في أثناء المقابلة، فإن المعلومات التي ستتراءى إلى علمه ستكون أقل مما كان يمكنه التوصل إليه باستخدام طرق أخرى.

١- بداية المقابلة



تبدو أليس (كما يظهر في الصورة أعلاه) متوترة وعصبية. فقد حافظت على استقامة ظهرها عند الجلوس وقامت بثني ساقيها أسفل المقعد مع فرد الذراعين وتشبيك اليدين ووضعهما بين الساقين وكأنهما حاجز تحاول به الدفاع عن نفسها. تدل جميع هذه الحركات على المرور بموقف صعب. ومع ذلك، لا يمكن لجون في هذه المرحلة أن يقرر ما إذا كانت تشعر بالعصبية بالفعل أم أنها تخفي أمرًا ما.

ومن ثم، لم يكن بوسع جون سوى الانتظار والصبر حتى تسترخي أليس بمرور الوقت وتزول عنها العصبية والتوتر. ولنلاحظ معًا موقع قدمي أليس - كما يظهر في الصورة (إلى اليمين)، فقد تقدما قليلاً إلى الأمام، ولكنهما لا يزالان ملتصقتين بالمقعد في وضع ينم عن العصبية والتوتر

٢- الهدوء

لقد تعلم جون من جراء تدربه على إجراء المقابلات أن يقوم بالآتي في المواقف التالية (انظر الصورة إلى اليسار). لقد قام جون بإعطاء أليس خلفية عن الشركة التي تريد الانضمام إليها مع سرد بعض النوادر التي حدثت في مؤتمر المبيعات الأخير بهدف دفعها إلى الضحك. بعد ذلك، قدم لها كتيبًا يوضح إحدى النقاط التي يعرضها حتى تضطر إلى التحرك للأمام لتتناوله منه. ومن الجدير بالذكر أن مثل هذه الحركة البسيطة قد تدفع شخصًا عصبيًا إلى الاسترخاء بصورة أسرع. وتتمثل الخطوة التالية في ملاحظة جون لقدمي أليس: إذا تحركت قدماها بصورة عفوية إلى الأمام، فإن ذلك يدل على أنها قد بدأت تشعر بالاسترخاء وتتحرر من التوتر والعصبية.

٣- التحسن

بعد وقت قصير، أدركت أليس أن المقابلة أقل توترًا مما كانت تتوقعه (كما يظهر في الصورة). ومن ثم، انعكس ذلك على لغة جسدها التي أصبحت أكثر هدوءًا. فقد انتزعت يديها المشبكتين من بين ساقيها وتحركت قدميها إلى الأمام بحيث ابتعدتا عن أسفل المقعد. فضلاً عن هذا، قامت أليس بصورة غير شعورية بتقليد وضع جون في الجلوس؛ أي وضع ساق فوق الأخرى مع دفع إحدى القدمين للأمام (انظر الفصل الثالث). تعد هذه الحركات جيدة ومبشرة مما جعل جون يرتاب في أن لغة جسدها المشدودة في بادئ الأمر ترجع فقط إلى إحساسها بالتوتر والعصبية.



٤- البدء في الأسئلة التقييمية

بمجرد ملاحظة چون أن لغة جسد أليس قد بدأت في الهدوء والاسترخاء، بدأ في استخدام الأسلوب التقليدي في إجراء المقابلة الذي يعتمد على طرح مزيج من الأسئلة تجعله قادراً على تقييم كيفية نجاح أليس في وظيفتها الحالية ومدى قدرتها على التواكب مع وضعها الجديد.

بدأ چون بعد ذلك في طرح أسئلة معينة تهدف إلى معرفة الجهود التي بذلتها أليس في سبيل تحسين نظام المراقبة على الائتمان في عملها الحالي وكيفية تقييمها لهذه الجهود. ولكن، يبدو أن هذه الأسئلة قد أثارت شيئاً ما في نفس أليس؛ فقد أعادت ساقيها إلى أسفل المقعد وأطرقت قليلاً برأسها، ثم شبكت يديها مع بعضهما البعض في وضع أكثر تحفزاً مما يدل على شعورها بالعصبية ومحاولتها إخفاء أمر ما.

وعلى الرغم من أن چون يريد تحديد السبب وراء شعورها بعدم الراحة والتوتر، فإنه يقرر التغاضي عن الحصول على إجابة على سؤاله؛ لأنه لن يكون من الحكمة أن يعيد أليس إلى حالة التوتر والعصبية التي كانت فيها بعد أن أمضى الكثير من الوقت في محاولة حثها على الاسترخاء والتحدث بحرية.

بعد ذلك، سأل چون أليس عن أفضل الإنجازات التي حققتها في أثناء إدارتها للقسم الذي تعمل به. وكان رد فعل أليس أن تحركت ساقاها إلى الأمام وتحررت يداها. بعد سماع إجابة أليس عن السؤال، قرر چون بسرعة أنها مؤهلة للوظيفة ولمّح إلى ذلك دون التصريح به بصورة مباشرة. وقبل قيام أليس بتغيير لغة جسدها، أعاد چون سؤاله عن نظام المراقبة على الائتمان سائلاً إياها عن الدور الذي لعبته وشعورها حيال ذلك.





٥- تذكر الأحداث الماضية

عند سماع هذا السؤال، قامت أليس بالعض على شفتها السفلية مما أدى إلى شد ذقنها لأعلى. وهذا بدوره يدل على أنها تفكر بشأن ما ستقوله. أوضحت أليس أن هذا المشروع تم التعامل معه على نحو سيئ وأنها لم تكن راضية عن النتائج التي حققها. وفي أثناء تحدثها، لاحظ چون أن حدقتي عينيها تتحركان في مقلتيهما إلى أعلى وكذلك من اليسار إلى اليمين، مما جعله يشعر بالسعادة؛ لأن مثل هذه الحركات يأتي بها من يحاولون تذكر أحداث وقعت في الحقيقة وكأن العينين تريان الأحداث كصور تمر أمامهما. وبذلك، تأكد چون مما تقوله أليس.

بوجه عام، تميل حدقة عين من يستعملون يدهم اليمنى إلى التحرك من اليسار إلى اليمين عند تذكرهم لأحداث وقعت في الحقيقة، بينما تتحرك من اليمين إلى اليسار عند من يستعملون يدهم اليسرى.

٦- إنهاء المقابلة

في النهاية، قال چون لأليس: "حسناً، لقد تفهمت الآن سبب بحثك عن وظيفة جديدة وهي محاولة جيدة من جانبك." وهكذا، استرخت لغة جسد أليس مرة أخرى بعد سماعها هذا الكلام مما يدل على ارتياحها من المقابلة ومن رأي چون فيها. قامت أليس بعد ذلك بتقليد حركات چون، وخاصةً وضع يديه: حيث وضعتهما أولاً على الجزء العلوي من ساقيها، ثم قامت بفردهما إلى الأمام حتى الركبتين. وتدل هذه الحركات على أنها مقتنعة بصحة تقييم چون لها.



يتناول هذا الفصل الطرق التي يمكن التكيف بها مع الشخصيات مختلفة الطباع التي يقابلها الشخص في محيط عمله – إما بسبب تكبر أحد الزملاء أو السياسات التي ينتهجها العمل أو لأي سبب آخر. يقدم الفصل كذلك بعض النصائح عن كيفية تقليل تأثير بعض الحركات التي تثير انزعاج الآخرين، مثل: الجمود في المصافحة أو التحديق في الآخرين بصورة مبالغ فيها. فضلاً عن هذا، يعرض الفصل الأخطاء التي يقع فيها بعض من يمارسون عملهم كمديرين في هذا العصر الحديث؛ حيث لا بد من وجود توازن دائم بين تحفيز وتشجيع المدير لمرءوسيه من جهة وبين احتفاظه بسلطته عليهم والمسافة الفاصلة بينهم في التعامل من جهة أخرى. إذا تساهل المدير مع مرءوسيه بصورة زائدة، فقد يؤدي ذلك إلى التقليل من شأنه ومركزه الوظيفي. كذلك، إذا تعمد المدير الابتعاد عن مرءوسيه على نحو مبالغ فيه والقسوة في التعامل معهم، فقد يجازف بزيادة المسافة بينه وبينهم وإحساسهم بعدم وده معهم وبالتالي بعدهم عنه.



لا توجد وظيفة خالية من الصراعات؛ وعادةً ما يتعلق الأمر بنظرية البقاء للأصلح حيث يكون هناك تنافس بين الزملاء بالإضافة إلى الخلافات والصدامات التي تنشأ بينهم من أجل الترقية والوصول إلى وضع متميز في العمل. ولكي تستطيع تحقيق النجاح والتكيف مع بيئة العمل، ينبغي أن تتسلح بما يؤهلك للتعامل مع المواقف الصعبة والأشخاص صعبي المراس. وتتمثل الخطوة الأولى في هذا الطريق في القدرة على فهم لغة جسد هؤلاء الأشخاص.

الفصل السابع

الثقة في النفس

استعادة الوضع الراهن

من غير المألوف أن تمضي حياتك الوظيفية بأسرها دون أن تضطر إلى مواجهة أية عداوة أو خلاف أو صراع أو مؤامرات أو غير ذلك من الأنواع العديدة للسلوك الإنساني التي تزيد الحياة إثارة وتبعدها عن الرتابة والملل. ويظهر ذلك بوضوح إذا ما نظرنا إلى المعنى اللغوي لمصطلح مكان العمل: فهو المكان الذي نتفاعل فيه بصورة يومية مع أشخاص غرباء أو - على الأقل - مع أشخاص لم نخترهم ليكونوا أصدقاءنا أو معارفنا.

وتركز لغة الجسد التي نعرضها في هذا الفصل على كيفية تأكيد حقك في التعامل مع الآخرين وفقًا لوضع كل شخص، خاصةً عند تعاملك مع زميل متسلط أو شخص بالغ الثقة في نفسه أو متكبر أو غريب الأطوار.

ويظهر ذلك بوضوح عندما يكون وضعك الوظيفي عرضةً للتهديد. أحيانًا، يكون من الصعب تفسير قيام أحد الأشخاص بالتعدي على حدودك الخاصة. على سبيل المثال، إذا قام أحد الأشخاص بالاستناد إلى مكتبك، فقد يعني ذلك التقليل من شأنك وسلطتك الوظيفية. وهكذا، فإن أساليب مواجهة مثل هذه الانتهاكات تتطلب الكثير من المهارات.

باديء ذي بدء، تجدر الإشارة إلى أن هذه الأساليب لن تمكنك من إحراز أي تقدم عند تعاملك مع شخص صعب المراس. وهنا، يمكنك الاستعاضة عنها باستخدام لغة الجسد ذات التأثير نفسه التي تمت مناقشتها في الفصل الخامس في الجزء الخاص بالخروج من أزمة التفاوض.

التعرف على الشخصيات صعبة المراس

نقدم في الفقرات التالية ثلاثة أنواع شائعة من الشخصيات صعبة المراس: الشخصية المتسلطة والشخصية التي تدعي معرفتها بكل شيء والشخصية الجامدة في المصافحة.

الشخصية المسيطرة

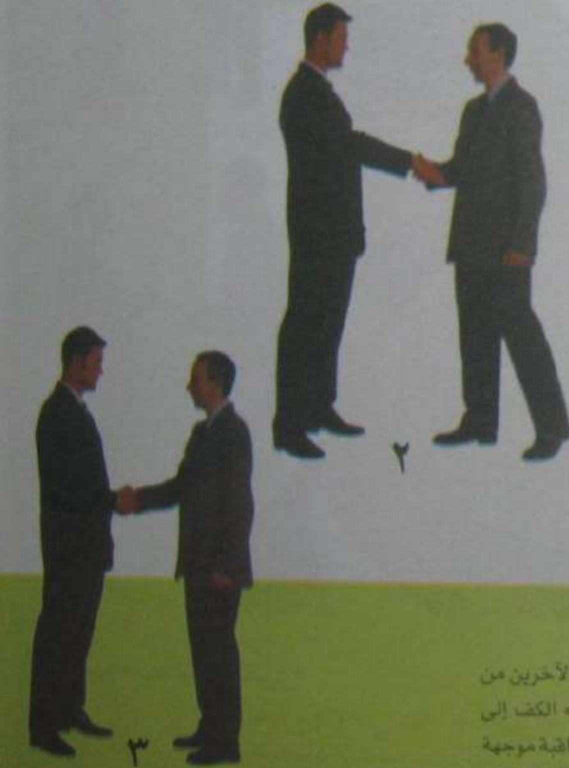
كما يظهر في الصورة، يقوم صاحب الشخصية المسيطرة بتربيع ذراعيه وشد جسده في وضع متصلب عند الوقوف مع الرجوع بالظهر قليلاً إلى الخلف.



الشخصية التي تدعي المعرفة

أما الشخصية التي تدعي معرفتها بكل شيء، فهي تقوم بوضع الكفين في مواجهة بعضهما البعض بحيث تشير الأصابع إلى أعلى - كما يظهر في الصورة. وتعد هذه الحركة إحدى الحركات الشائعة بين المشتغلين بالمحاماة أو العمل المحاسبي.





الشخصية المتسلطة

تميل الشخصية المتسلطة إلى مصافحة الآخرين من خلال مد الذراع في وضع متصلب مع توجيه الكف إلى أسفل بحيث تسيطر على من تصافحه بنظرة ثاقبة موجهة إلى أسفل (كما يظهر في الصورة رقم ١). يمكنك التعامل مع هذا الأمر عن طريق التقدم قليلاً إلى الأمام بواسطة القدم اليمنى في الوقت الذي تأخذ فيه بيد من يصافحك وتقوم بالتعدي بصورة مفاجئة وسريعة على حدوده الخاصة (كما يظهر في الصورة رقم ٢). في الوقت نفسه، حاول أن تجعل المصافحة تأخذ وضعًا أفقيًا مع محاولة أن تكون يدك أعلى من يده وهي المستوى الذي بدأ هو به مصافحتك. فبهذه الطريقة، تتعادل المصافحة بينكما (كما يظهر في الصورة رقم ٢). فقيامك بالتعدي على حدوده الخاصة قد أربكه لعدم قدرته على فعل أو قول شيء حيال ذلك.



النظر إلى المنطقة المثلثية

يمكنك التعامل مع الشخصية المتسلطة التي تنظر إليك من أعلى، من خلال النظر بثبات إلى المنطقة الموضحة بالمثلث في الصورة أعلاه؛ فهذه النظرة تعطي انطباعًا يوحي بجدية الموقف. إذا لم تنزل بنظرك إلى ما دون مستوى نظر الطرف الآخر، فستحتفظ بهذا الوضع الراهن؛ وبالتالي، تكتسب بعض السيطرة على الموقف. ولكن عندما تنزل بنظرك إلى أقل من مستوى العينين، فإن ذلك يخلق جوًا وديًا واجتماعيًا (انظر الفصل الثالث) مما يجعل الطرف الآخر يحاول استعادة المبادرة من خلال التحدث بغرور وتكبر أو محاولة التغلب عليك.

التغلب على الشخصية صعبة المراس

اذهب إلى إحدى الحفلات وحاول ملاحظة الأشخاص الذين يعجبون ببعضهم البعض أو يتفقون في الراي فيما يتعلق بأحد الموضوعات محور الحوار. ستجد مثل هؤلاء الأشخاص يقومون بتقليد حركات بعضهم البعض بصورة غير شعورية، مما يعطي انطباعًا باتفاقهم في الرأي وقدرتهم على التواصل فيما بينهم. عند الوقوف وجهًا لوجه مع زميل يتسم بصعوبة المراس والتعامل مع الآخرين، يمكنك استغلال لغة جسدك لدفعه إلى الاسترخاء والوصول إلى حالة من الهدوء والقدرة على تقبل أفكار الآخرين. تتمثل الخطوة الأولى لتحقيق ذلك في تجاهل حركاته السلبية (كما يتضح من الصورتين رقم ١ و٢). ثم الإتيان بحركات إيجابية هادئة مع زيادة النظر إلى عينيه. فهذه الطريقة ستدفعه إلى التقليل من حركاته السلبية بصورة تدريجية (كما يظهر في الصورتين رقم ٣ و٤).

التمييز بين الثقة في النفس والعدوانية

إذا كنت قد حصلت مؤخراً على ترقية في العمل وترغب في الاحتفاظ بالسلطة التي تخولها لك الترقية الجديدة، يجب أن تنسى لغة الجسد التي سنتناولها في الفقرات التالية. قبل حصولك على هذه الترقية، قد تكون رأيت رؤساءك وهم يقومون بمثل هذه الحركات، متعجباً في قرارة نفسك من سبب إيمانهم بالتأثير الفعال لهذه الحركات المصطنعة والمتكلفة. وللأسف، فإن هذه الأنواع من لغة الجسد تخرج بسهولة ممن يشعرون بأن سلطتهم الجديدة ما تزال في وضع غير مستقر. وقد تكون هذه الحركات أدوات مفيدة تستخدمها في التعامل مع مرءوس متشكك في قدراتك الوظيفية وقليل الاحترام أو مع زميل يحاول التنافس معك على مركزك الوظيفي الجديد، ولكن بمرور الوقت، لن تنجح مثل هذه الحركات في تعزيز سلطتك.



العدوانية

إذا كانت فكرتك التي تريد توضيحها صائبة وتستطيع مناقشتها مع الطرف الآخر بفعالية، فيجب أن تقنع هذه الفكرة الطرف الآخر من تلقاء نفسها؛ أي ليست هناك حاجة إلى أن تؤكدها فتميل بجسدك إلى الأمام بطريقة عدوانية بينما تتحدث إلى الطرف الآخر (كما يظهر في الصورة أعلاه). كذلك، تجنب الإشارة بالأصابع فهي لا توحي بسلطتك بقدر ما توحي بفقدانك السيطرة على الموقف. كما قد تعطي انطباعاً بعدوانيتك تجاه الآخرين وكأنك تصوب إليهم فوهة بندقية.



الابتعاد

قد تعتقد أن الاحتفاظ بمسافة - حوالي ذراع - بينك وبين من تحدثه سواء في مكان العمل أم الكافتيريا أم في أي مكان آخر إنما هي طريقة فعالة لتوضيح التغيير الذي جرى في وضعك الوظيفي من خلال زيادة المسافة المخصصة للمنطقة الاجتماعية (انظر الفصل الثاني). وفي الواقع، فإن هذه الحركة تعد من أقدم الحيل المستخدمة وينظر لها الآخرون عادةً على أنها كذلك بالفعل.

التفوق

أما النظر من طرف الأنف (كما يظهر في الصورة أعلاه) والميل بالرأس قليلاً إلى الخلف، فيكفيان للإيحاء بالتفوق والتكبر. ولا تسهم هذه الحركة في اكتسابك احترام مرءوسيك بقدر ما قد تجعلك أداة للسخرية بينهم.





التظاهر بالانشغال

هناك بعض الأمور التي قد تثير انزعاجك بصورة أكبر مما قد يثيره ذهابك لحضور اجتماع مع رئيسك في العمل واضطرارك للانتظار لفترة طويلة خارج مكتبه. أما الأمر الأسوأ، فيتمثل في اضطرارك للانتظار أيضًا بعد دخول المكتب حتى ينتهي رئيسك من العمل الذي أمامه (كما يظهر في الصورة أعلاه) وكأنك غير موجود بجانبه. لا تقم بذلك مع مرءوسيك.

المبالغة

إن المبالغة في أية حركة تأتي بها قد توحي بأنك تتكلف وتتصنع ممارسة السلطة وكأن الشخص الذي تتحدث معه غبي إلى درجة لا تمكنه من فهم مغزى هذه الحركات. ينطبق الأمر نفسه على المبالغة في اللمس (فمثل هذه الحركات تحتاج إلى المزيد من التأكيد)، وكذلك حركات الملاطفة الزائدة عن الحد، مثل: المبالغة في النظر إلى العينين أو استخدام كلام معسول.



الإساءة الصريحة

يقوم هذا النوع من المديرين بتعمد الالتفات بعيداً عندما يتحدث شخص آخر غيرهم أو يقومون ببعض الحركات مثل الزفر بعنف لإيقاف من يتحدث عن الكلام، فضلاً عن هذا، فهو يتعمد المشي بتكبر وكأنه يملك زمام الموقف، على الرغم من أن هذا أبعد ما يكون عن الواقع. كذلك، لا تحمل نظرة هذا النوع أي تعبير أو قد تكون نظرة غاضبة أو محدقة، كما يقوم بشد جسده ووضع يديه على فخذيه والميل برأسه قليلاً إلى أحد الجانبين وتضييق حدقتي عينيه.

استغلال النظارة

بالنسبة للأشخاص متصنعي السلطة، قد تصبح النظارة الطبية أداة تستخدم في الإيحاء للآخرين بالسلطة والسيطرة. فبينما يتحدث أحد المرءوسين ويحاول توضيح فكرة ما، يقوم المدير بخلع نظارته وتنظيفها - أو ربما التظاهر بالتخلص من بعض الأتربة الوهمية، ثم يقوم بعد ذلك بارتدائها ببطء، دون أن يحرك نظره بعيداً عن المتحدث.

كيفية الإيحاء بالوضع الوظيفي

هناك بعض المسئولين ممن لديهم القدرة على الإتيان بلغة جسد إيجابية بصورة فطرية. وعادةً ما يوصف مثل هؤلاء الأشخاص بأنهم يتمتعون بشخصية جذابة تجعل كل من حولهم يلاحظ وجودهم في أي مكان. فعندما يتحدثون، يصغي الآخرون إليهم؛ وعندما يبتسمون تتهلل أسارير الجميع؛ ويرغب الجميع في أن يحذو حذوهم.

قد يوجد بالفعل ما يعرف بالشخصية الجذابة الساحرة، إلا أن هذا السحر يكون في عيني الطرف الآخر أكثر مما يرجع إلى اتباع أسلوب معين من قبل صاحب هذه الشخصية. إذا كنت تؤدي دورك القيادي بنجاح وإذا كانت مؤهلاتك القيادية تقوم على رغبتك السمحة في الإشراف على زملائك من أجل قيامهم بواجباتهم الوظيفية بشكل أفضل وليس فقط من أجل الرغبة في التسلط والتحكم فيهم، فإن الآخرين سيعتقدون أنك بجانبهم وتعمل لمصلحتهم.



الثقة في النفس

بينما أنت تجلس على مكتبك أو إلى مائدة الاجتماعات، ضع يديك على سطح المكتب أو المائدة واضغط بالكفين بثبات حتى توحي بالثقة. قُم بذلك عندما تكون متأكداً بالفعل مما تقول بدلاً من اللجوء إلى الإشارة بالأصابع أو تحريك اليدين بطريقة استعراضية للتأكيد على بعض النقاط. فهذه الطريقة تعد أكثر تعبيراً وتدعم ما تقول.

المكافأة

إن تقدير العمل الجيد والثناء عليه من الأدوات الأساسية التي يستخدمها المديرون في تحفيز مرءوسيهم. وهناك العديد من الطرق الشفهية والمكتوبة للتعبير عن ذلك التقدير. على سبيل المثال، يعتبر الاستخدام الحكيم والصائب للغة الجسد من العوامل القوية لتعزيز التعبير عن التقدير شفهياً.

امسك بيد من تصافحه حتى تنتهي من التعبير عن تقديرك له بقولك – على سبيل المثال: "أحسنت صنعاً". كذلك، قُم بلمس أحد كتفيه برفق (كما يظهر في الصورة إلى اليسار) بينما تقول: "لقد كانت النتيجة رائعة". افعل ذلك فقط عندما تشعر فعلاً برغبتك في تهنئة أحد موظفيك. إذا قمت بذلك على سبيل المجاملة فحسب آملاً أن تنجح في التعبير عنها بأسلوب فعال، فإن الحقيقة ستظهر من لغة جسدك التي ستبدو غير حقيقية مما سيجعل المتلقي يشعر بنفاقك وعدم صدقك.



إذا تمت ترقيتك مؤخرًا إلى أحد المناصب القيادية – ربما إلى أكبر منصب في الشركة، فهناك العديد من السبل لتتعامل مع الآخرين بطريقة إيجابية بناءً على منصبك الجديد.



چون

طريقة الوقوف

عندما تقف وجهًا لوجه مع أحد مرءوسيك، حاول أن تتخذ وضعًا مستقيمًا مع مراعاة عدم انتصاب القامة بصورة مبالغ فيها أو الوقوف بصورة مائلة قليلاً. كذلك، حاول الابتسام مع انفراج الشفتين قليلاً. وبعد القيام بهذه الحركات مجتمعة – كما يظهر في الصورة أعلاه – طريقة إيجابية تمامًا تسهم في احتفاظك بمركزك عند التعامل مع الآخرين.

طريقة استخدام اليدين

بعد بضع دقائق، قام چون بوضع كفيه في مواجهة بعضهما البعض مع توجيه الأصابع إلى الشخصية المقابلة ورفع الذراعين – كما يظهر في الصورة أدناه. مثل هذه الحركات توحي بأنه متشكك فيما تقول أو شعوره بأنه أعلى منزلةً ومقامًا منها. أما في حالة الاستمرار في توجيه أصابعه نحوها ولكن مع خفض الذراعين، فإن ذلك يعني إصغائه إليها باهتمام وتواصله معها.

طريقة السير

عند المشي، احتفظ بجسمك في وضع استرخاء مع مراعاة استقامة الظهر (كما يظهر في الصورة إلى اليسار) وكأنك تقول في قرارة نفسك: "إنني أعرف هذا المكان جيدًا" لا أن تقول: "إنني أملك هذا المكان بالكامل وأتحكم فيمن فيه".



ضرورة الانتباه إلى الحركات الآتية:

- التحرك بعصبية وتوتر
- تغطية الفم والعينين
- تجنب النظر كثيرًا إلى العينين
- إغماض العينين لبرهة
- تقليد الكثير من الحركات التي تقوم بها
- الاسترخاء الشديد في الجلوس أو الوقوف أو المشي
- الصوت الهادئ المتلعثم
- ابتسامة مناشدة
- انحناء الجسم

قد تكون هذه الحركات دليلاً على الخضوع والطاعة. إذا لاحظت القيام بهذه الحركات بصورة مجتمعة، فاطرح على نفسك بعض الأسئلة. على سبيل المثال، هل لغة جسدك توحي بالتسلط الشديد؟ أم هل تتعمد إشعار مرءوسك بالعصبية وقلة الشأن؟ يجب أن يشعر المرءوسون بالانتباه واليقظة عند وجودك على ألا تعتريهم العصبية أو التوتر بل الهدوء والاسترخاء. ربما يرجع السبب في قيام المرءوسين بمثل هذه الحركات إلى نظرك إليهم من طرف الأنف مما يوحي بتكبرك واحتقارك لهم. (ارجع إلى الجزء السابق من هذا الفصل للتعرف على المزيد من الأشكال السلبية للتعبير عن السلطة.)

استخدام لغة جسد متمهلة

من المعتاد أن يقوم المرءوسون بحركات سريعة غير محسوبة، على عكس من يتولون مناصب قيادية. إذا كنت قد ترقيت حديثًا، فقد تكون ما تزال غير معتاد على التحرك ببطء. لذلك، ليست هناك أية مشكلة من الإبطاء قليلاً في جميع ما تقوم به. ولكن، اترك ذلك يحدث بصورة طبيعية دون أن تدفع نفسك إلى الإبطاء بالقوة حتى لا تبدو متصنعًا ومتكلفًا.

التعامل مع الشخصيات الصعبة

الانسحاب من المقابلة

إن الحركات المتتالية الآتية تنتهي بفشل من يجدون أنفسهم مضطرين للأسف إلى مواجهتها. فإذا نظرنا إلى كل واحدة من هذه الحركات على حدة، سنجد أنها تخلف أثراً سيئاً. أما إذا حدثت هذه الحركات بصورة متوالية، فإنها تثير الإحباط الشديد في نفس من يقابلها. وتتمثل أفضل طريقة لمواجهة مثل هذا الموقف في الاستماع بصورة حيادية إلى الطرف الذي يقوم بمثل هذه الحركات، ثم محاولة إنهاء هذه المقابلة عند أول فرصة.

١- إظهار التفوق

يقوم كريس كالمعتاد باستخدام أثاث المكتب للتغلب على الطرف الآخر وإظهار سلطته وتفوقه عليه. ولكن، يزداد الأمر سوءاً في هذه المرة؛ نظراً لأنه يتمتع بالفعل بهذه السلطة بسبب منصبه الجديد.



كريس

٢- الرجوع إلى الماضي

يوضح كريس الطريقة التي يريد إدارة العمل بها وكيف كانت الأمور تسير من قبل ومدى النجاح الذي تحقق نتيجة سير الأمور على هذا النحو. وبينما هو يتحدث، يقوم بالرجوع إلى الوراء بالمقعد ويوجه نظره إلى السقف وليس إلى أليس التي تجلس أمامه. وتوحي هاتان الحركتان بالتكبر الشديد والثقة الزائدة في النفس. في مثل هذا الموقف، من الحكمة ألا تعلق أليس على ما يقول لأنه لن يسمعها أو يلتفت إليها.



٣- عدم الاهتمام بالطرف الآخر

بعد ذلك، قالت أليس تعليقاً مختصراً. فما كان من كريس إلا أن رفع أحد أصابعه وأسنده على إحدى وجنتيه مما يعني أنه غير مهتم بتاتاً بأي مما تقول.





أليس　　كريس

٤- الابتعاد للاستعداد لمواجهة أخرى

يتمثل أفضل خيار أمام أليس في محاولة اختصار الاجتماع والانتهاء منه بأسرع ما يمكن. تستطيع أليس القيام بذلك من خلال اللجوء إلى الصمت في الفترات القصيرة التي يتوقف فيها كريس عن الكلام مع الإيماء بوجهها كعلامة على اتفاقها معه في الرأي أو فهمها لما يقول. إذا تسرعت أليس وقامت بالتعليق على ما يقوله كريس في أثناء فترات صمته، فإنه سيعتبر ذلك تأكيداً على سلطته وتفوقه عليها. ومن ثم، يجب عليها أن تلجأ إلى الصمت، ثم توضح ردها بعد ذلك من خلال الكتابة.

في الفقرات التالية، ترغب أليس في أن تطلب من كريس الحصول على زيادة في راتبها وزيادة مسئولياتها الوظيفية. ولكنه لا يملك أن يلبي لها طلبها. فضلاً عن هذا، فهو يعرف من خلال اجتماعاته السابقة معها أنها صعبة المراس وعنيدة للغاية في مثل هذه المواقف؛ فهي ليست جريئة فحسب، بل قد تلجأ أيضًا إلى التوعد والتهديد. وقد انتهت اجتماعاته السابقة معها في جو من التوتر وأبدت أليس اعتراضها على هيئة اللجوء إلى العناد التام وعدم القيام بالعمل بصورة مثمرة لمدة أسابيع بعد ذلك. يريد كريس إنهاء هذا الموقف والتغلب عليه من خلال التأكيد على سلطته الوظيفية ولكن دون الدخول في جدال مع أليس.

١- إعداد المكان

اكتسب كريس نقطة لصالحه عندما عقد الاجتماع في مكتبه. فقد تأكد من أن مستوى المقعد الذي سيجلس عليه أعلى قليلاً من المقعد الخاص بأليس مما يجعلها أقصر منه عند الجلوس (انظر الصورة أدناه). تعمد كريس أيضًا الجلوس في مواجهتها مع مراعاة أن تكون المسافة الفاصلة بينهما أقل من حدود منطقة العمل على ألا تتخطى حدود المنطقة الشخصية (انظر الفصل الثاني) مما يوحي بقربهما من بعضهما البعض مع الاحتفاظ في الحقيقة ببعض المسافة بينهما. وهكذا، فإن مثل هذه الحركات تنقل الرسالة الآتية: "نحن هنا في اجتماع عمل يجب أن تنحى فيه المشاعر جانبًا." وبذلك، ستجد أليس صعوبة في السيطرة على زمام الأمور والتحكم في الموقف.



٢- السيطرة على الموقف

في هذه الصورة، ما يزال كريس هو المتحكم في الموقف. وعلى الرغم من أن جسده محجوب جزئيًا بواسطة ذراعيه، فإن إسناد ظهره إلى المقعد يعطي أليس انطباعًا مباشرًا بأنه واثق من سيطرته على الموقف.

إذا أرادت أليس التخلص من هذا الموقف، عليها أن تجد عذرًا يبرر رغبتها في إرجاء الاجتماع، ويفضل أن يتم عقده في مكان محايد. ترغب أليس في أن تبدو متعاونة أمام كريس، ولكنها في الواقع تريد أن ترهقه حتى يفقد سيطرته على الموقف.



٣- إشعار الطرف الآخر بعلو منصبك

يستطيع كريس تعزيز سيطرته من خلال النظر من فوق نظارته الطبية من حين لآخر (كما يظهر في الصورة إلى اليمين). فهذه الحركة تؤكد تأثير النظر إلى أليس من زاوية أعلى؛ ومن ثم إشعارها بأنها أقل شأنًا منه. كذلك، يجب أن يركز كريس نظره إما إلى المنطقة المثلثية - أي تلك التي بين عيني أليس تمامًا دون النزول إلى أسفل العينين (انظر بداية هذا الفصل) - أو إلى عينيها مباشرة. فمثل هذه النظرات توحي بعدم توتره بسببها أو من جراء الموقف.



مما لا شك فيه أن الصدق من السمات التي ينبغي أن يتحلى بها الإنسان ولا يمكننا العيش بدونها، سواء على مستوى العمل أو الحياة الشخصية. ولكن، في بعض الأحيان قد يضطر الإنسان إلى عدم البوح بالحقيقة بطريقة مباشرة من أجل إتمام بعض الصفقات، ولكن دون اللجوء بالطبع إلى الكذب.

إذا كنت مضطرًا لإخفاء حقيقة ما، فعليك أن تفعل هذا دون أن يشعر الآخرون بذلك. ويبدأ هذا الفصل بصفحتين يتم الحديث فيهما عن إشارات لغة الجسد التي تظهر على الشخص الذي يحدثك عندما تحاول المراوغة وعدم التصريح بكل الحقيقة. ثم يستطرد للحديث عن فن المراوغة.



الفصل الثامن

الشك وعدم التصديق

الصفحتان التاليتان تتناولان كيفية اكتشاف عدم تصديق الشخص الذي تتحدث معه لما تقوله.

وفي الفقرات التالية، يخبر أليكس بوب - الذي هو أحد مرءوسيه - بالكيفية التي يريد إدارة مشروع معين بها. فيبدأ أليكس الحوار بتضخيم المبالغ المالية المتاحة للمشروع، ثم يستطرد في المبالغة حول المدة التي سيستغرقها المشروع.

لا يحتاج بوب إلى التصريح بعدم تصديقه لما يقول أليكس؛ حيث إن لغة جسده تقوم بهذه المهمة بدلاً منه.



١- الشك فيما يقوله الطرف الآخر

لنلاحظ رد فعل بوب تجاه ما يسمعه (انظر الصورة أعلاه). فالجمع بين إسناد الظهر إلى المقعد ووضع ساق فوق الأخرى وتربيع الذراعين يوحي بتشكك بوب فيما يقوله أليكس. (لا يجب الخلط بين دلالة هذه الحركات وتلك التي عرضناها في الفصل الثاني والتي توحي بفقد الاهتمام بما يقال أو الشعور بالإحباط من جراء ما يُسمع.) فكلا النوعين متشابهان بدرجة كبيرة، ولكن الاختلاف الأساسي بينهما أن الشخص الذي لا يصدق ما يقال لا يطرق برأسه ولا يسندها كما يحدث في حالة الشعور بالملل.

٢- إبعاد الكتف

إذا قام بوب بعد ذلك مباشرةً بإبعاد أحد كتفيه قليلاً (كما يظهر في الصورة أدناه)، فإن ذلك يوحي بأن شكه قد بدأ يتحول إلى حالة من الملل.



٣- الطرف بالعينين

فاجأ أليكس بوب بوجهة نظر شديدة التفاؤل بالنسبة لسير العمل، وكان رد فعل بوب (كما يظهر إلى اليسار) أن طرفت عيناه في حركات متوالية وسريعة، ربما لا تستغرق ثانية واحدة مما يعني أن بوب لا يستطيع تصديق ما يسمعه. ومن الصعب ملاحظة هذه الحركة دون تدريب، ولكن من السهل ملاحظتها إذا كان الشخص يركز على تعبيرات وجه محدثه في الضوء.



وضع اليد على الوجه

يجب النظر إلى جميع حركات الجسد ومحاولة تفسيرها بناءً على الموقف الذي تتم فيه، وخاصةً حركات وضع اليد على الوجه. فإذا تم النظر إلى كل حركة على حدة، فكن على ثقة من أنها جميعًا تشير إلى أن المستمع تنتابه أفكار سلبية. ولكن تكمن الصعوبة في تحديد درجة السلبية في هذه الأفكار. أحيانًا، تعكس مثل هذه الحركات شعور الشخص بقلق أو توتر إثر خاطر عابر شخصي يراوده، ولكن عند النظر إليها كحركات تالية للحركات الأخرى السابقة، فإن وضع بوب ليده على وجهه (كما يظهر في الصورة إلى اليمين) يوحي بعدم تصديقه لما يسمعه. وفي الفقرات التالية، سنجد هذه الحركات تعكس زيادة توتر بوب وشعوره بعدم الراحة؛ وهو الأمر الذي يلاحظه أليكس بسهولة.

٤- الرغبة في عدم سماع ما يقال

بدأ أليكس بعد ذلك في قول مجموعة من الأكاذيب الواضحة. فما كان من بوب إلا أن قام بفرك المنطقة أسفل عينيه مباشرةً في حركات سريعة، ثم انتقل إلى منطقة الجبهة وشحمة الأذن. قد يقوم بوب كذلك بحك أنفه أو تغطية فمه أو جذب ياقة قميصه (كما يظهر في الصور). تساعد هذه الحركات في التخلص من شعور مبهم بالضيق أو عدم الراحة ينتج عن اندفاع الدم إلى سطح الجلد أو ربما بسبب إفراز العرق بصورة متزايدة. وتعتبر هذه الحركات رد فعل جسماني ناتج عن الصراع الذي يعتمل داخل نفس بوب والذي يتمثل في رغبته في التعامل مع رئيسه في العمل باحترام وأدب وفي الوقت نفسه عدم تصديقه لما يقوله له. أما لمس شحمة الأذن فيوحي بعدم رغبته في سماع ما يقوله أليكس.

لقد تمت المبالغة في هذه التعبيرات عن عمد لتوضيح لغة الجسد. ولكن في الواقع، تكون هذه الحركات مبهمة وسريعة جداً مما يجعل من المستحيل تصويرها.





٥- مواجهة الحقائق



عندما يحين الوقت لكي ينظر بوب إلى وجه أليكس، سنجد حدقتي عينيه أكثر ضيقًا من المعتاد مما يعني عدم رغبته في تصور ما يراه أمامه.

التوافق



يلعب التوافق (انظر الفصل الثاني) دورًا أساسيًا عند محاولتك تمييز كذب من يتحدث إليك. فقد يلجأ الكاذب إلى الإيحاء للطرف الآخر بصدقه ومحاولة إقناعه بتصديقه من خلال إحدى حركات اليدين، ولكنه في الوقت نفسه يقوم بحركة متناقضة تهدم ما يحاول الإقناع به، مثل: عدم القدرة على النظر إلى عيني الطرف الآخر أو المبالغة في التحديق فيه. على سبيل المثال، هل تعتبر من يتجنب النظر إلي عينيك كاذبًا؟ أم من يطيل التحديق فيهما؟

الفصل التاسع

لغة الجسد خارج محيط العمل



تسهم هذه المقابلات غير الرسمية في مصادقة زملائك في العمل، وربما تؤثر على طريقة التعامل معهم حينما تقابلهم في اليوم التالي في ساعات العمل الرسمية.

أحياناً قد نضطر إلى الاستمرار في العمل على الرغم من انتهاء ساعات العمل الرسمية. فحضور عشاء عمل أو حفل استقبال أو تجمع من أي نوع مع زملاء العمل - بما في ذلك عقد إحدى الحفلات في مكان العمل نفسه - يعتبر بالطبع جزءاً من الحياة العملية. وقد يتأثر مستقبلك الوظيفي بقدرتك على التعامل مع هذه المناسبات الاجتماعية.

يمكنك تحقيق السَّبق والوصول لأعلى الدرجات عند الانضمام لهذه المناسبات من خلال تعلم لغة الجسد التي تكشف عن تقبل الآخرين لك على المستوى الاجتماعي أو انجذابهم إليك وإعجابهم بك.



اختلاف المناصب

عند الذهاب لحضور إحدى المناسبات الاجتماعية، قد تجد نفسك بصحبة شخصية معروفة أو ذات نفوذ عال مما قد يخلق بداخلك الرغبة في التعرف عليها والتحدث معها. ولكن، المشكلة في مثل هذه المواقف أنك لا تستطيع تحديد ما إذا كان عليك أن تغتنم الفرصة وتتحدث إلى هذه الشخصية على حدة وتحاول خلق انطباع جيد لديها، أم تحاول أن تسترعي انتباهها أمام الجميع مما يدخلك في منافسة مع جميع الحاضرين. يتناول هذا الجزء كيفية تحديد ذلك من خلال فهم لغة الجسد الصادرة عن هذه الشخصية.

١- عدم الاكتراث بإقامة حوار

بينما تلقي فانيسا بالتحية على چون (كما يظهر في الصورة أعلاه)، عليها أن تلاحظ اتجاه جسده. إذا التفت إليها برأسه فحسب مع استمرار مواجهة جسده للباب باتجاه مكان الحفلة، فإن ذلك يعني أنه يريد الاستمتاع بالحفلة أكثر من رغبته في التوقف للتحدث إليها. أما إذا التفت إليها بجسده، فقد يعني ذلك استعداده للدخول في حوار معها.

٢- عدم الاستعداد الكامل للحوار

التفت چون إلى فانيسا في أدب، ولكنه لم يخاطبها. وعلى الرغم من أنه لم يتجه إليها بقدميه، فإنه يلتفت إليها بنصف جسده. في هذه المرحلة، يجب على فانيسا عدم التقدم بسرعة نحوه وعدم تخطي حدودها الخاصة مع تجنب الالتفات إليه ومواجهته بكامل جسدها.



٣- عدم تعجل الاقتراب

الآن، التفت چون - وهو رئيس فانيسا الجديد في العمل - إليها بكامل جسده مع التوجه إليها بكلتا قدميه. وعلى الرغم من أن ذلك علامة جيدة، فإنه يجب على فانيسا في هذه المرحلة الالتزام بعدم تخطي المسافة الفاصلة بين زملاء العمل (انظر الفصل الثاني) حتى لا تبدو وكأنها تتعجل الأمور وهما لا يزالان في بداية اللقاء.



٤- الاقتراب ببطء

إذا بدأ چون في التحدث معها، يمكنها التقدم نحوه قليلاً حتى تستطيع الالتقاء بعينيه على نحو جيد (انظر الفصل الثالث).



اتجاه الجسد والقدمين

نتناول في هذا الجزء لغة الجسد التي تستخدم في الصفحتين التاليتين وهي تعد لغة أكثر انفتاحية ووضوحًا – أو يمكننا القول أكثر اجتماعية – من تلك التي شاهدناها في الفصول السابقة (انظر الفصلين الثالث والخامس).



١- أشكال الوقوف

في المناسبات الاجتماعية، قد يكون من المفيد ملاحظة الزوايا التي يقف بها الآخرون مع بعضهم البعض. على سبيل المثال، في المجتمعات الغربية – وخاصةً في الدول الناطقة باللغة الإنجليزية – يقوم الأشخاص الذين لا تربطهم علاقة صداقة حميمة بالوقوف على زاوية حوالي ٩٠ درجة من بعضهم البعض (كما يظهر في الصورة أعلاه). وهكذا، فإن هذه الزوايا في الوقوف تعني في الغالب مناقشتهم لموضوع عام.



٢- الاقتراب

إذا بدأت الزاوية تضيق بين المتحدثين، فإن ذلك قد يعني انتقالهم إلى الحديث عن موضوع أكثر خصوصية أو موضوع شخصي.

٣- عدم الترحيب بانضمام شخص ثالث

إذا كانت الزاوية الفاصلة بين متحدثين حوالي ٩٠ درجة، فإنهما قد يشعران بالسعادة عند انضمام ثالث إليهما. أما في حالة ضيق المسافة الفاصلة بينهما، فإن ذلك الطرف لن يكون موضع ترحيب.



٤-الاقتراب والحميمية

أما إذا اشترك المتحدثان في حوار شخصي وممتع، فإن المسافة الفاصلة بينهما ستصبح أكثر ضيقًا وقربًا -كما يظهر في الصورتين أعلاه وأدناه.



إشارات المدخنين

من المعروف أن التدخين ضار بالصحة. ولكن هناك بعض الأشخاص ممن يصرون على الاستمرار في التدخين رغم درايتهم بأخطاره الكثيرة. ومن السهل أن تفهم الحالة النفسية للمدخن من خلال الإشارات الجسدية التي يرسلها دون وعي منه. ويرجع ذلك في الغالب إلى أن هؤلاء الأشخاص يعتقدون خطأً أن التدخين يساهم في التنفيس عن شعورهم بالتوتر والعصبية. أما غير المدخنين فهم يلجئون للتعبير عن قلقهم بوسائل أخرى مثل قضم الأظافر أو النقر بأصابع اليد أو الضرب بالقدم على الأرض في حركات متتابعة عصبية أو ضبط زر ياقة القميص وما إلى ذلك من حركات تدل على التوتر.

وغالبًا ما يكون نفخ دخان السيجارة لأعلى دليلاً على ثقة المدخن في نفسه واعتدال حالته المزاجية؛ أما نفخه لأسفل فهو يعني العكس، وربما يعني أيضًا أنه متحفظ أو موسوس.

عند الجلوس

تُظهر الصورة إلى اليسار أن جون يرغب في أن يطرح على تيد سؤالاً مباشراً وشخصياً. إذا كان تيد أحد مرءوسي جون، فإنه قد يفهم أن جون بدأ يفكر في ترقيته. ويمكن لجون تحقيق هذا الأمر بطريقة أخرى أكثر براعة تتمثل في جلوسه إلى زاوية ٩٠ درجة من جون، ثم مناقشة الموضوع معه بشكل غير رسمي (كما يظهر في الصورة أدناه).



جون



يجب على جون الانتباه إلى رد فعل تيد والذي يظهر في صورة حركات باليد على الوجه (انظر الفصل الثامن). وقد تشير هذه الحركات إلى صراحة تيد في الإجابة على سؤال جون أو العكس.



الترحيب وعدم الترحيب بطرف ثالث

كانت كل من أليس وبيتسي تتحدثان مع بعضهما البعض، ثم انضم إليهما تيد. إذا استدارت قدما كل منهما لتصبحا باتجاه تيد - حتى مع استمرارهما في التحدث مع بعضهما البعض، فإن ذلك يوحي بأنهما لا ترحبان فحسب بانضمام تيد إليهما بل تقدران أيضاً وجوده معهما (كما يظهر في الصورة أدناه). ومن المعروف أن النساء أكثر حساسية من الرجال فيما يخص لغة الجسد في مثل هذه المواقف وغيرها. إذا كنت رجلاً ولا تعرف كيف تتصرف في مثل هذه المقابلات، فثق فيما تعبر عنه لغة الجسد عند النساء.



بيتسي أليس



في هذه الصورة، نجد ترحيب وعدم ترحيب بالشخص الجالس مع الفتاتين. فهو يجلس بانتصاب مستنداً بأحد ذراعيه إلى المائدة وواضعاً إحدى يديه على فخذه مما يعني أنه لن يطيل الجلوس معهما. وبينما تُظهر الفتاة الجالسة في المنتصف اهتماماً بما يقول، نجد الفتاة الأخرى قد تحركت بجسدها بعيداً عن المائدة ووضعت إحدى ساقيها فوق الأخرى مع الإشارة بالقدم العليا بعيداً. وعلى الرغم من أن هذا التصرف من قبل الفتاة ينم عن الأدب والاحترام، فإنها لا تشعر بأنها طرف في الحوار أو لا تريد الاشتراك فيه. وفي كلتا الحالتين، فإنها تفضل أن ينسحب الرجل من المكان.

تكوين علاقات اجتماعية

تهدف الفقرات الآتية إلى المساعدة في التفاعل مع الآخرين اجتماعياً وتحسين القدرة على التواصل معهم من خلال القيام بلغة جسد سهلة وبسيطة.

الابتسامات الصادقة وغير الصادقة



يقول الخبراء إن الابتسامات الصادقة (كالموضحة في الصورة إلى اليمين) تتسع تدريجياً، ثم تختفي تدريجياً؛ حيث يميل جانبا الوجه إلى الابتسام بالدرجة نفسها مما يعطي للفم شكلاً جميلاً ومستديراً. أما الابتسامة غير الصادقة (كالموضحة في الصورة أدناه)، فتميل إلى الاستمرار لمدة أطول بصورة غير طبيعية، كما قد تبدو غير متناسقة مع شكل الوجه وتختفي فجأة. أما الابتسامة التي تنم عن الإحساس بالعصبية، فتميل إلى الاستمرار لمدة أقل مما هو متوقع لها وتختفي فجأة.



المواضع الجيدة عند الوقوف

كما ذكرنا من قبل، ثمة ثلاث دوائر تحيط بالشخص؛ ألا وهي الدائرة الشخصية والدائرة الاجتماعية وتلك التي تكون بين زملاء العمل. عندما يتقابل الأشخاص مع بعضهم البعض في إحدى المناسبات الاجتماعية، فإنهم يميلون إلى عدم تخطي الحدود الخارجية للدائرة الاجتماعية. كذلك، فإنه يكون من الخطأ التسرع في تخطي هذه الحدود عند بداية الحوار. في هذه المرحلة، ينبغي تجنب محاولة التأثير في الطرف الآخر عن طريق الميل على أذنه والتمتمة بتعليق ساخر على أحد الضيوف.

ولكن، بعد مرور دقيقة أو دقيقتين من بدء الحوار، يمكنك البدء في الاقتراب قليلاً مع الانتباه بشدة إلى رد فعل الطرف الآخر. إذا لم يقم الطرف الآخر بأي رد فعل أو تراجع إلى الوراء، فلا تقترب أكثر من ذلك والتزم بمكانك. أما إذا اقترب هو الآخر، فإن ذلك يوحي بأنك تتواصل معه على نحو جيد وأنه يريد في الغالب الاستمرار في التحدث معك.

البداية الموفقة

لقد تناول الكتاب في فصوله الأولى (الفصل الثالث تحديداً) تقليد لغة جسد الطرف الآخر. وفي هذه الفقرة (كما يظهر في الصورة إلى اليسار)، يكون التقليد في أكثر أشكاله الإيجابية عند استخدامه في بداية علاقة صداقة جديدة. تظهر كل من كلير وأليس في الصورة وهما تتخذان الزاوية المائلة نفسها لجسديهما مع توحيد درجة ميل العنقين وكذلك مستوى ارتفاع الرأسين. توحي هذه الحركات بأنهما تعجبان ببعضهما البعض وترتاحان لطريقة سير الأمور بينهما.



الإيماءات والابتسامات

من الأمور التي يسهل نسيانها حقيقة أن الإيماء بالرأس أو الابتسام في أثناء فترة توقف المتحدث عن الكلام تساعده في التحدث بصورة أفضل. لذلك، عليك تذكر هذا الأمر ووضعه في الاعتبار قبل مقابلة الآخرين والدخول في حوار معهم. فضلاً عن هذا، فإن هذه الإيماءات والابتسامات تجعلك تتحكم في الحوار إلى حد ما؛ حيث يراك المتحدث كمستمع جيد مما يجعله يحرص على إرضائك. ومن ثم، يؤثر ذلك عليك بدوره ويحثك على دفعه نحو التحدث في موضوعات تدخل ضمن دائرة اهتماماتك.



يرجع الأصل في استخدام اليدين في التحية إلى ما قبل التاريخ، وربما كان يرجع السبب في استخدامهما للدلالة على عدم حمل أي أسلحة؛ ومن ثم عدم وجود نية للإضرار بالآخرين. بعد هذه الفترة بنحو ألف عام، تم اعتبار المصافحة المستخدمة في دول أوروبا وأمريكا الشمالية التحية العالمية المستخدمة في مواقف العمل نظرًا لإمكانية فهمها في جميع أنحاء العالم.

ولكن، هناك بعض الأشخاص ممن يعتقدون في ضرورة معرفة الأنواع الأخرى السائدة للتحية. ومن هذه الأنواع الرئيسية السلام المستخدم في الدول الإسلامية والتحية الهندية المعروفة باسم الناماست والانحناء المستخدم في آسيا؛ وجميع تلك الأنواع سيتم تناولها في هذا الفصل.



فضلاً عن هذا، فإن هذا الفصل لا يكتفي بعرض أساسيات اللقاء والتحية، بل يتناول أيضًا الكثير من التفاصيل المهمة الخاصة بالسلوكيات التي قد تتقابل معها عند سفرك إلى الخارج في مهمة عمل.

كذلك، فإن الفصل يقدم بعض الإرشادات الخاصة بالسلوكيات التي ينبغي عليك تجنبها لاحتمالية تسببها في إساءة إلى الآخرين في أي مكان تسافر إليه.

الفصل العاشر

قواعد الإتيكيت الدولية

قارة أوروبا

من المعروف أن قارة أوروبا لها ثقافات عديدة مختلفة مما يجعل السلوكيات المقبولة تختلف بصورة واسعة من دولة إلى أخرى داخل القارة. على سبيل المثال، يُعتقد أن ساكني جنوب أوروبا أكثر انفتاحًا وتعبيرًا عن أنفسهم بوجه عام من ساكني شمال أوروبا.

فنلندا

- يميل الرجال والنساء وعادةً الأطفال إلى المصافحة عند التقديم.
- يعتبر إظهار العواطف أمام الآخرين من الأمور غير المعتادة.
- يعد النظر إلى العينين مباشرةً والاستمرار في ذلك من الأمور المهمة التي يجب وضعها في الاعتبار في أثناء التحاور مع أحد.
- يعتبر الوقوف مع تربيع الذراعين مظهرًا من مظاهر التكبر والغرور.
- في حالة الرغبة في وضع ساق فوق الأخرى، يمكنك وضع إحدى الركبتين فوق الأخرى، ولكن لا تضع أحد الكاحلين فوق الركبة.
- لا يتناول الفنلنديون الطعام في الشارع، ما عدا المثلجات.
- لا ينبغي تناول أي طعام بالأصابع - حتى الفاكهة.
- يعتبر الفنلنديون ترك بعض الطعام دون تناوله من السلوكيات السيئة. لذلك، ضع كميات قليلة بحيث تستطيع تناولها كلها.

فنلندا: لا تقم بتربيع ذراعيك في أثناء وقوفك حتى لا يتم تفسير ذلك على أنه مظهر من مظاهر الغرور والتكبر.

بريطانيا

- من المعروف أن البريطانيين يشتهرون بالبرود عن جيرانهم من قاطني القارة نفسها، وتعتبر المصافحة التحية الرسمية الرئيسية. لا تستخدم المصافحة في المناسبات غير الرسمية، كما يستخدمها الشباب بصورة أقل من كبار السن.
- من النادر جدًا تبادل العناق والقبلات خارج محيط العائلة والأصدقاء.
- يعد كل من الأدب والاحترام في التعامل مع الآخرين من الأمور المهمة. فمعظم البريطانيين يصطفون بصبر وهدوء في الطوابير، ومن يحاول التعدي على مكان غيره يقابل بالاعتراضات من قبل الجميع.
- هناك قيود متزايدة في بعض المهن على تناول المشروبات الكحولية في أثناء غداء العمل.

جمهورية التشيك وسلوفاكيا

- قد تجد - خاصةً في الاجتماعات الرسمية - جميع الحاضرين يصافحون بعضهم بعضًا حال وصولهم ومغادرتهم. فيما عدا ذلك، لا يقوم التشيك والسلوفاك بأي تلامس في الأماكن العامة.
- لا تضع مرفقيك على المائدة في أثناء تناول الطعام.
- عند الانتهاء من تناول الطعام، ضع السكين والشوكة معًا بصورة متوازية على أحد جانبي الطبق. فترك الشوكة والسكين على الطبق عكس بعضهما بعضًا يعني أنك لم تنته من طعامك ولكنك تأخذ فقط فترة راحة تستأنف بعدها تناول الطعام.

الدانمارك

- يتميز شعب الدانمارك بالقوة والسرعة في المصافحة.
- عند مصافحة شخصين أحدهما امرأة، قُمْ بمصافحة المرأة أولاً.
- يتعلم الأطفال مصافحة الآخرين والنظر إلى العينين.
- يدخل الأدب ضمن السلوكيات المهمة. على سبيل المثال، يتم السماح للنساء بالخروج أولاً والنزول على درجات السلم، بينما يصعد الرجال الدرجات قبل النساء.
- ليس من الأدب تجاهل الآخرين. على سبيل المثال، إذا أردت المرور من بين بعض الأشخاص حتى تصل إلى مقعدك، قم بالاستدارة إليهم ووجه لهم الشكر.
- يجب حضور حفلات العشاء بالملابس الرسمية.
- في حفلات العشاء الرسمية، يتم تقديم كل رجل ببطاقة مكتوب عليها اسم المرأة التي ترافقه في الحفلة والتي يجب أن تجلس إلى يمينه. كذلك، على الرجل أن يرافقها إلى المائدة.
- لا تضع مرفقيك على المائدة في أثناء تناول الطعام.



فرنسا

- تتم المصافحة عند طريق تحريك اليد إلى أعلى وأسفل في حركات سريعة ومتوالية.
- بوجه عام، على الرجل أن ينتظر حتى تقدم إليه المرأة يدها لتصافحه أولاً.
- لا يطبع الفرنسيون قبلاتهم على الوجنتين - حتى مع هؤلاء ممن يعرفونهم جيدًا؛ بل يقومون فقط بلمس الوجنتين وتقبيل الهواء.
- لا يبتسم الفرنسيون إلى الغرباء.
- عادةً، يتم تبادل بطاقات العمل. أما في حالة تقديم بطاقتك إلى شخص أعلى شأنًا منك، فليس بالضرورة أن يعطيك بطاقته.
- في اجتماعات العمل، لا تخلع السترة التي ترتديها قبل قيام أعلى الحاضرين منصبًا بذلك أولاً.

جمهورية التشيك: من المعتاد أن تتم مصافحة الجميع عند الوصول إلى أي مكان أو مغادرته.



فرنسا، يشتهر الفرنسيون بحركاتهم المميزة.

- على الرغم من أن الفرنسيين يأتون بالكثير من الحركات، فإنه يتم الحد منها في العمل. ومن هذه الحركات المميزة: الإشارة إلى العين (وكأنك تقول: "لا يمكنك خداعي")، أو رفع الكتفين مع فرد الكفين (كما تفعل عند القول: "إنني لا أبالي بهذا الأمر")، أو رفع الكفين إلى مستوى الصدر (وكأنك تتساءل: "ماذا تنتظر مني أن أفعل حيال هذا الأمر؟").
- عند استدعاء النادل، انتظر حتى تلتقي عيناك بعينيه، ثم ارفع يدك وقل: "من فضلك".

ألمانيا

- يتميز الرجال بالقوة في المصافحة.
- تستخدم المصافحة كذلك من قبل النساء والأطفال، ولكن ليس بالقوة التي يصافح بها الرجال.
- عند مقابلة مجموعة من الأشخاص، قُم بمصافحة كل فرد.
- لا تضع يدك الأخرى في جيبك بينما تصافح الآخرين؛ حيث إن هذه الحركة تشير إلى عدم الاحترام.
- يتم تبادل بطاقة العمل بصورة روتينية.
- في المطاعم، قد يلجأ النادل إلى السماح للغرباء بالجلوس إلى مائدتك عند عدم وجود أماكن كافية. ويعد ذلك من الأمور المعتادة التي لا تلزمك بالتحدث إلى هؤلاء الغرباء.
- لا يردد الألمان عبارات الاستئذان (مثل: "من فضلك") والشكر (مثل: "أشكرك") بصورة روتينية؛ ولا يعتبرون ذلك نوعًا من الوقاحة أو عدم الاحترام.
- إذا كنت تأكل بأحد المطاعم أو في منزل أحد الأشخاص، لا تستخدم السكين في تقطيع البطاطس والفطائر والزلابية؛ فذلك قد يعني عدم نضجهم بالصورة الكافية.

المجر

- يتم تبادل المصافحة عند قدوم أي شخص إلى أي مكان أو مغادرته إياه.
- ينتظر الرجل حتى تقدم إليه المرأة يدها لمصافحته.
- لا يميل المجريون إلى التلامس بأنواعه، كما يحبون الالتزام بالحدود الاجتماعية عند الوقوف وعدم تخطيها - أي أن يقف المتحدثون على مسافة ذراع من بعضهم بعضًا.
- يجب الانتظار حتى يتم تقديمك إلى الآخرين في الحفلات الرسمية.

اليونان

- عند التحية، يتميز اليونانيون بالحرارة والود عند المصافحة مع الالتقاء كثيرًا بعيني الطرف الآخر وربما أيضًا طبع قبلة على كل من وجنتيه.
- يعبر اليونانيون عن كلمة "لا" من خلال الإيماء بالرأس قليلاً إلى أعلى أو رفع الحاجبين. أما كلمة "نعم"، فتفهم من خلال إمالة الرأس إلى أحد الجانبين وتحريكها إلى أعلى وأسفل.
- عادةً ما يبتسم اليونانيون عند الغضب - على الرغم من غرابة هذا الأمر.
- لا يصطف اليونانيون في طوابير.

أيرلندا

- يتميز الأيرلنديون بالقوة في المصافحة.
- ليس من عادة الأيرلنديين تبادل بطاقات العمل.
- يتشابه الأيرلنديون مع البريطانيين في الالتزام بمكان الوقوف في الطوابير وعدم محاولة تخطي الغير للوصول إلى المقدمة.

هولندا

- يستخدم الرجال والنساء والأطفال المصافحة عند التحية. كذلك، من المهم أن يكون هناك اتصال مباشر من خلال العينين.
- من الحركات المميزة عند الهولنديين التربيت على المرفق للتعبير عن عدم الثقة فيمن يتحدث، وكذلك التظاهر بالإمساك بذبابة وهمية للإيحاء باعتقادهم في جنون أحد الأشخاص.
- عند وجبة العشاء، قد تقوم المضيفة بوضع الطعام لنفسها أولاً قبل الحاضرين. لا تبدأ في تناول الطعام قبل أن تبدأ هي أولاً.
- راعي وضع كميات قليلة من الطعام في الطبق الخاص بك؛ لأنه من غير المقبول ترك بعض الطعام دون تناوله.
- لا تقم في أثناء تناول الطعام، بل انتظر حتى يفرغ الجميع من ذلك.

إيطاليا

- تعتبر إيطاليا أكثر الشعوب ترحابًا في قارة أوروبا؛ حيث يقوم المعارف بتقبيل الوجنتين بينما يقوم الأصدقاء من الرجال بتبادل العناق أو المشي ممسكين بأذرع بعضهم بعضًا.
- حتى بين رجال الأعمال الذين لم يتقابلوا إلا مرتين فحسب، فإنهم يصافحون بعضهم بعضًا بحرارة، وقد يمسك أحدهم برفق بمرفق الطرف الآخر. ولكن، لا يجب استخدام هذه الطريقة في المصافحة بين الرجال والنساء.
- من أكثر الحركات المميزة التي يقوم بها الإيطاليون رفع الكتفين مع اليدين للإشارة إلى عدم درايتهم بأمر ما.
- يعني النقر بأحد الأصابع على الذقن نفاد الصبر أو التشوق لأمر ما.

النرويج

- يتميز شعب النرويج بالقوة والسرعة في المصافحة.
- يميل النرويجيون إلى عدم الاحتكاك البدني - خاصةً في العمل، ولكن لا ينطبق ذلك على محيط العائلة والأصدقاء. لا تضع ذراعك حول خصر أحد الأشخاص أو تربت على ظهره.

بولندا

- من المعتاد في بولندا أن تصافح أحد الأشخاص عندما تقابله وكذلك عندما يحين وقت رحيلك عنه.
- قد يقوم البولنديون من كبار السن بتقبيل أيدي النساء، ولكن البولنديين بصفة عامة لا يميلون إلى التلامس بأنواعه، إلا في محيط العائلة والأصدقاء.
- من الحركات الشائعة التي يأتي بها البولنديون النقر بأحد الأصابع على العنق مما يعني الدعوة إلى شراب.

البرتغال

- كما هو الحال في الدول اللاتينية، يتميز البرتغاليون بالحرارة والقوة في المصافحة.
- لا يبالغ البرتغاليون في إظهار عواطفهم، إلا عند مقابلة الأصدقاء المقربين: فحينئذ يربت الرجال على ظهور بعضهم بعضًا وتتبادل النساء الأحضان.
- يستخدم البرتغاليون حركات يد قليلة. على سبيل المثال، النقر بأحد الأصابع على الذقن يعني عدم معرفة الإجابة، أما النقر بالإبهام فيعني أن شيئًا ما لم يعد موجوداً.

روسيا ودول الاتحاد السوفيتي سابقًا

- يتبادل الروس التحية من خلال النظر مباشرةً إلى العينين مع المصافحة بحرارة وبقوة، كما قد يتبع ذلك قيام الأصدقاء من الرجال بتبادل عناق حار وطبع قبلات سريعة على الوجنتين.
- يعني التصفير على أحد الأشياء أو الأشخاص عدم الموافقة.
- من السلوكيات المرفوضة تمامًا عند الروس أن تمر أمام بعض الأشخاص وأنت تدير لهم ظهرك، على سبيل المثال عند الوجود في المسرح أو الظهور أمام حشد من الناس.
- عند الدخول إلى أي منزل في روسيا، لا تقم بتبادل المصافحة وأنت ما تزال على عتبة الباب، بل انتظر حتى تصبح داخل المنزل.
- لا يبتسم الروس للغرباء، خاصةً في الأماكن العامة. أما في الأماكن المغلقة، فقد تجد حرية شديدة في إظهار العواطف مقارنةً بما يحدث في دول مثل بريطانيا والولايات المتحدة الأمريكية.

أسبانيا

- يتميز الأسبان بالحرارة والود عند المصافحة، كما قد يربت أحد الرجال على ظهر أو كتف رجل آخر يعرفه. كذلك، يعد العناق من الأمور الشائعة في أسبانيا كما هو الحال في جميع الدول اللاتينية.



روسيا: في روسيا، يقوم عادةً الأصدقاء من الرجال بمعانقة بعضهم بعضًا بحرارة شديدة عندما يتقابلون.



أسبانيا: عند التحية، قم بمصافحة الطرف الآخر بحرارة وربت على كتفه.

- يعتبر التقاء العينين من الأمور المهمة، ولكن على النساء أن تنتبه إلى هذا الأمر حتى لا يتم تفسيره خطأً بأنه اهتمام من جانبهن.
- يقدر الأسبان السلوكيات المحافظة المتمسكة بالتقاليد، كما يؤمن الكثيرون منهم بالقيم المحافظة والدينية.
- قد يعتبر الأسبان من كبار السن وضع اليدين في جيب الملابس في أثناء التحدث دليلاً على الوقاحة وعدم الاحترام.
- لا يستحسن الأسبان أن يتثاءب أحد الأشخاص أو يتمطى أمام الآخرين.
- عند بلوغ مائدة الطعام في أحد المطاعم أو في منزل أحد الأشخاص، يقوم الرجال عادةً بالانتظار حتى تجلس جميع النساء، ثم يجلسون بعدهن.
- لا تبدأ في تناول الطعام قبل جلوس جميع الحاضرين وتمنى لهم وجبة شهية.

سويسرا

- تنقسم عادات السويسريين بطبيعة الحال إلى نماذج فرنسية وألمانية وإيطالية. يقوم السويسريون ممن يتحدثون الألمانية بالمصافحة بسرعة وبقوة دون أي تلامس، بينما يقوم السويسريون المتأثرون بالطابع الفرنسي والإيطالي بتبادل العناق وطبع القبلات على الوجنتين.
- ينبغي حمل الكثير من بطاقات العمل نظرًا لاستخدامها بكثرة في سويسرا.
- يفضل السويسريون الحفاظ على انتصاب القامة واتخاذ وضع جيد عند الوقوف. لا تسترخي في أثناء جلوسك أو ترجع بجسدك إلى الخلف بحيث تستند إلى ظهر المقعد مع مد ساقيك إلى الأمام.
- يعتبر السويسريون إلقاء الفضلات في الشوارع من السلوكيات السيئة (ويتم فرض غرامات مالية كبيرة على من يفعل ذلك).
- في المطاعم، قد يقوم أحد الغرباء بالجلوس على أي مقعد خال موجود حول المائدة التي تجلس عليها.

السويد

- يتميز السويديون بالقوة والسرعة في المصافحة دون حدوث أي نوع آخر من التلامس.
- عند التحدث مع أحد السويديين، انظر إلى عينيه؛ حيث يدل ذلك على اهتمامك بما يقول.
- لا ينظر السويديون إلى تربيع الذراعين كحركة دفاعية، بل ينظرون إليها على أنها دليل على الاستماع لما يقولون.

- يتسم السويديون بالجدية والتحفظ في إظهار عواطفهم، كما يميلون إلى وصف الشخصيات الاجتماعية المحبة للظهور بالسطحية والتفاهة.
- عند التحدث إلى أحد السويديين، التفت إليه بجسدك؛ حيث إن الوقوف بزاوية ولو قليلة قد يوحي بعدم الاهتمام.
- لا يحب السويديون بوجه خاص أن تتم مقاطعتهم في أثناء التحدث، كما لا يحبون الانتقال إلى موضوع آخر قبل الانتهاء من مناقشة كافة جوانب الموضوع السابق.



السويد: انتبه إلى زاوية جسدك عند الوقوف للتحدث إلى أحد السويديين.

- يتم التعبير عن كلمة "لا" من خلال رفع الرأس قليلاً مع إمالتها إلى الوراء وإغلاق العينين أو عن طريق فتح حدقتي العينين ورفع الحاجبين.

تركيا

- فضلاً عن طريقة المصافحة العادية، قد يقوم الأصدقاء بوضع أيديهم فوق أيدي بعضهم بعضاً أو تبادل العناق.
- عند الوجود داخل أحد المكاتب أو عند حضور أحد الاجتماعات الرسمية، يجب تبادل المصافحة مع جميع الموجودين.
- قد يقوم شخص صغير السن بتقبيل يد شخص أكبر منه، ثم يقربها من رأسه كدليل على احترامه إياه.
- يعد التدخين وتناول الطعام في الشارع من السلوكيات غير المهذبة.
- ينبغي إظهار احترام خاص إلى كبار القوم الذين يتمتعون بمكانة عالية وتقدير من قبل الآخرين.
- عند التحدث، تجنب تربيع الذراعين أو وضع اليدين في جيب الملابس.



تركيا: إذا قام أحد الأشخاص بإمالة رأسه إلى الوراء وإغلاق عينيه، فذلك يعني رفضه أمر ما.

الشرق الأوسط والعالم العربي

هناك العديد من القواعد الأساسية للإتيكيت في الدول العربية. وتعرض الفقرات التالية هذه القواعد مع نصائح خاصة بكيفية التصرف في كل دولة من الدول الآتية:

- يعتبر السلام هو التحية الرئيسية المستخدمة في الدول العربية الإسلامية. وتتم هذه التحية من خلال لمس القلب بالكف الأيمن، ثم تحريك الساعد إلى أعلى وإلى الخارج مع النطق بعبارة "السلام عليكم". وهناك تحية أخرى مختصرة تستخدم أيضاً وهي تحريك الجبين قليلاً إلى أعلى، ثم لمسه بأطراف الأصابع.
- يستخدم الرجال العرب التلامس الفعلي عند التحية، كما يطيلون الوقت عادةً في المصافحة. كذلك، قد يقوم الرجال ممن هم على معرفة وثيقة بالإمساك بالمرفقين في أثناء المصافحة.
- في العالم العربي الإسلامي، تعد المسافة الاجتماعية الفاصلة بين الأشخاص عند الوقوف أقل مما هي في العالم الغربي؛ حيث يقف الرجال على مسافة قريبة من بعضهم البعض عند التحدث. كذلك، فإن الابتعاد في أثناء تحدث أحد الأشخاص يعد سلوكاً سيئاً وقبيحاً.
- لا تستخدم هذه المسافة القريبة عند وقوف الرجال مع النساء؛ حيث يقفون على مسافة بعيدة من بعضهم بعضاً – بعكس الحال في العالم الغربي. فضلاً عن هذا، من غير المسموح إظهار العواطف في الأماكن العامة. كذلك، على الرجال الأجانب الانتظار حتى تقدم المرأة العربية يدها إليهم للمصافحة.
- عند قيام أحد الرجال بتحية شخص آخر على غير معرفة وثيقة به، ستأخذ التحية شكل المصافحة. أما في حالة قيام أحد الرجال بتحية امرأة على غير معرفة وثيقة بها، فستكون التحية أن يلمس الرجل قلبه بكفه الأيمن.
- تجنب الإشارة بالأصابع على أي شيء، ولا تقم أبداً بالإشارة على أحد الأشخاص بصورة مباشرة؛ فهذا السلوك يعد في شدة الوقاحة.
- اخلع الحذاء دائماً قبل دخول أي منزل أو مسجد.
- يعتبر نعل الحذاء أو بطن القدم أقل أعضاء الجسد شأناً ونظافة. ومن ثم، فإن إظهار هذا العضو أو توجيهه إلى أحد الأشخاص يعتبر إهانة شديدة.
- استخدم اليد اليمنى فقط في تناول الطعام وعند تقديم أو تلقي الهدايا. لا يتم استخدام اليد اليسرى في الدول الإسلامية إلا لأسباب صحية تمنع من استخدام اليد اليمنى.
- في أوقات الطعام، يقوم العرب بتقديم الكثير من فناجين القهوة الصغيرة التي تتسم بالسمك الغليظ والسكر الزائد. للإشارة إلى أنك لا تريد المزيد منها، قم بإمالة الفنجان إلى الأمام والخلف بأصابعك.

مصر

- على الرغم من انفتاح المصريين على الثقافة الغربية، فإن ذلك لا يقلل من قواعد الاحتشام في الملبس عندهم. على سبيل المثال، يرتدي الرجال بنطلونات طويلة، بينما ترتدي النساء جونلات طويلة أو بنطلونات فضفاضة مع بلوزات واسعة لها ياقات عالية وأكمام لتغطية المرفقين.
- يعد التدخين من العادات الشائعة في مصر، التي لا تقابل بالغضب من قبل الآخرين عند الاستخدام في الأماكن العامة.

إيران

تعد المصافحة من الأمور الشائعة، كما أن مصافحة الأطفال تشير إلى احترام آبائهم.

ترتدي النساء جونلات طويلة فضفاضة تغطي الكاحل مع بلوزة طويلة واسعة ذات كم طويل أو بلوزة وسترة فضفاضة طويلة تغطي حتى منتصف الفخذ. كذلك، لا بد من ارتداء جوارب وغطاء للرأس. فضلاً عن هذا، يجب على النساء عدم التجمل أمام الآخرين أو ارتداء أية مجوهرات باستثناء بعض الخواتم البسيطة - مثل خاتم الزفاف - حتى لا تتسبب في أية مضايقة أو ردود أفعال قوية.

يجب على الرجال ارتداء بنطلونات طويلة وتغطية ذراعيهم.

الأردن

تعد الأردن من الدول المنفتحة على العالم الغربي، ولكن هذا لا ينفي أن عدم الاحتشام في الملبس قد يثير ضيق الآخرين. يجب على النساء ارتداء فساتين تصل حتى الركبة - على الأقل - أو بنطلونات مع تغطية الكتفين.
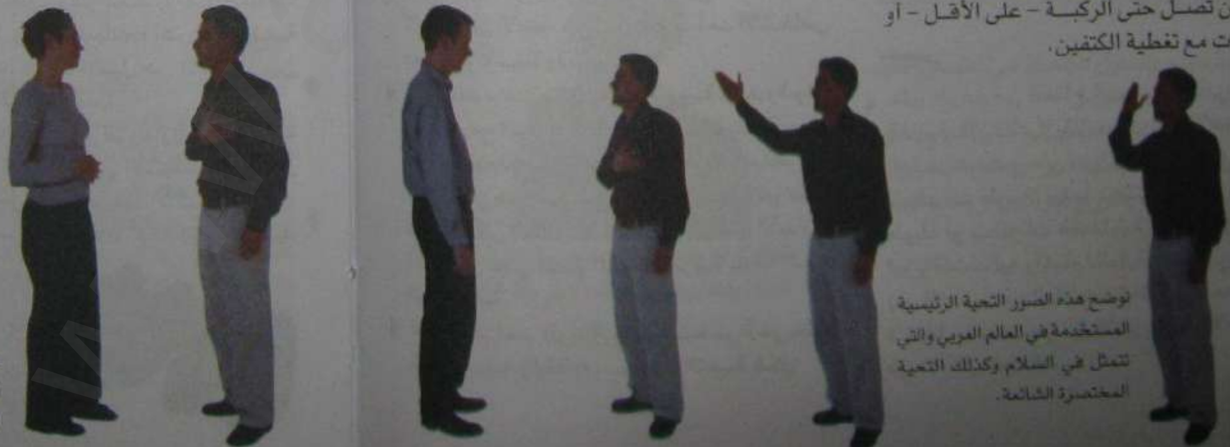
- يعد الأدب في الأردن من الأمور الفنية التي تتطلب مهارة في التعامل. على سبيل المثال، إذا تم تقديم المزيد من الطعام لك في أثناء وجبة العشاء، يجب عليك أن تبدي رفضك مرتين، ثم تقبل في المرة الثالثة. كذلك، من الأدب والذوق أن تترك كميات قليلة من الطعام في الطبق دون أن تأكلها.

فلسطين والأراضي المحتلة

- على الرجال ممن يزورون فلسطين ويذهبون إلى قطاع غزة أو مدن الضفة الغربية أن يقوموا بتغطية ساقيهم. كذلك، يجب على النساء تغطية الساقين والكتفين والنصف الأعلى من الذراعين.

المملكة العربية السعودية

- في التجمعات السياسية، يقوم الرجال بتحية كبار القوم بتقبيل مقدمة كتفهم الأيمن لإظهار احترامهم لهم.



توضح هذه الصور التحية الرئيسية المستخدمة في العالم العربي والتي تتمثل في السلام وكذلك التحية المختصرة الشائعة.

- يمكن أن يستضيف السعوديون اجتماعات عمل مشتركة في حجرة واحدة مع تحرك المضيف بين كل مجموعة وأخرى.
- إذا قام المضيف بقطع أحد الاجتماعات وخرج من الحجرة ولم يعد لمدة ٢٠ دقيقة دون إعطاء تفسير، فذلك يعني ذهابه إلى الصلاة.
- يتم التعبير عن كلمة "نعم" من خلال الإيماء بالرأس، بينما تتم الإشارة إلى كلمة "لا" من خلال إمالة الرأس إلى الوراء وطقطقة اللسان.
- بالنسبة للسعوديين غير المنفتحين على العالم الغربي، يعتبر وضع ساق فوق الأخرى سلوكًا غير جدير بالاحترام.
- لا يسمح للنساء بالقيادة - حتى الغربيات منهن.
- لا تتوقع أن يتم تقديمك إلى امرأة ترتدي الحجاب وهي بصحبة رجل سعودي.
- يجب على النساء ارتداء ملابس فضفاضة لتغطية الكتفين والذراعين والساقين. كذلك، غير مسموح للمرأة بالخروج دون تغطية شعرها.



في الدول العربية، تتسم المصافحة عادةً بالحرارة والإطالة.

- ليس من الشائع التدخين في الأماكن العامة، ولكن هناك بعض الأماكن في السعودية التي تقوم بتقديم الشيشة.
- تعد المشروبات الكحولية ولحم الخنزير من المشروبات والأطعمة المحرم تناولها وتداولها في المملكة العربية السعودية.
- في خلال شهر رمضان الكريم، لا يجب الجهر بالتدخين أو تناول الطعام أو الشراب؛ فقد يؤدي ذلك إلى الإيداع بالسجن ربما حتى انتهاء الشهر الكريم.

عند تحدث الرجال مع النساء، يراعى أن تكون المسافة الفاصلة بينهم أبعد مما تكون في العالم الغربي.

لبنان

- يتم تعليم الأطفال عدم التحدث إلا في حالة مخاطبة أحد الزوار لهم.
- يتم التعبير عن كلمة "نعم" بالإيماء بالرأس، بينما يعني تحريك الرأس إلى أعلى بشدة ورفع الحاجبين التعبير عن كلمة "لا".
- في المناطق الحضرية، يتقبل اللبنانيون العادات الغربية وطريقة الملبس؛ أما في المناطق الريفية، فهناك التزام أكثر بالتقاليد. يجب على النساء الغربيات مراعاة الاحتشام في ملابسهن خارج المدن والبلاد الكبيرة.

المغرب

- تعتبر المغرب من الدول الإسلامية (ارجع إلى المعلومات العامة حول السلوك الصحيح المتبع في العالم العربي).
- تتسم المصافحة في المغرب بالحرارة، وقد يقوم المعارف المغربيون بتقبيل ظهر أصابع بعضهم بعضًا للدلالة على الاحترام الشديد.
- يتبادل الأصدقاء العناق ويقوم كل فرد بوضع وجنته على وجنة الطرف الآخر مرتين على كل جانب أو أربع مرات مع الأصدقاء المغربيين. ولكن، يعتبر ذلك السلوك غير مقبول تمامًا مع الغرباء.
- لا تستخدم اليد اليسرى في تبادل النقود أو في أي اتصال غير ضروري.
- ليس من المسموح للجنسين ارتداء ملابس عارية، بل ينبغي ارتداء ملابس فضفاضة ومحتشمة.
- من غير المقبول إظهار العواطف في الأماكن العامة، حتى بين المتزوجين.
- عند تناول الطعام، يتم الجلوس على الأرض حول مائدة منخفضة وتربيع الساقين. يمكن تناول الطعام بواسطة أصابع اليد اليمنى.
- تعتبر المغرب من الدول المضيافة، التي يدعو أهلها عادةً الغرباء إلى منازلهم حيث تتم دعوة الضيوف إلى القيام بما يشبه الوضوء قبل تناول العشاء من خلال وضع اليدين على حوض واستخدام إبريق في سكب المياه عليهما.

السودان

- تعد السودان من ضمن الدول العربية، خاصةً الجزء الشمالي منها (ارجع إلى المعلومات العامة حول السلوك الصحيح المتبع في العالم العربي).

قارة أفريقيا

- هناك الكثير من الاختلافات العرقية داخل كل دولة أفريقية، ولكن - بوجه عام - يستطيع سكان العواصم والمناطق الأكثر تحضرًا تقبل العادات الغربية وفهمها. وتعد المصافحة أكثر أنواع التحية شيوعًا. كذلك، هناك القليل من الاتصال بين الجنسين في الأماكن العامة.
- يتم استخدام اليد اليمنى في تناول الطعام، كما تستخدم في تقديم وتلقي الأشياء. في الدول الإسلامية داخل قارة أفريقيا، لا تستخدم اليد اليسرى إلا لأسباب صحية تمنع من استخدام اليد اليمنى.



المغرب: كما في معظم الدول الإسلامية، يتم دائمًا خلع الحذاء عند الدخول إلى أي منزل أو مسجد، وكذلك عند تناول الطعام.

- يجب الترحيب بأية هدية يتم تقديمها؛ لأن رفض قبول الهدية قد يلحق العار بمقدمها.
- من الممكن اشتراك العديد من الأشخاص في الشرب من إناء واحد للمياه، ولكن من غير المعتاد مشاركة القهوة أو الشاي أو المشروبات الغازية مع الغير.

جنوب أفريقيا

- تتمتع المصافحة في هذه الدولة بأهمية كبيرة. لذلك، ينبغي على الزائر لها أن يحاول قدر الإمكان استيعاب بعض الاختلافات المحلية من خلال ملاحظة طريقة مصافحة الناس لبعضهم البعض. كذلك، يتم تقبل المصافحة المستخدمة في الدول الغربية في معظم المواقف.
- حاول أن تتعلم بسرعة الكلمات التي تستخدم للتعبير عن الترحيب والوداع؛ حيث إن ذلك من الأمور التي تخلق انطباعًا جيدًا لدى الآخرين.
- قبل تناول الطعام، يتم تمرير وعاء من الماء على الحاضرين لغسل أيديهم.

الكونغو

- توجد خارج العاصمة كينشاسا الكثير من الثقافات القبلية المختلفة، مما يؤدي إلى اختلاف السلوكيات. أما في العاصمة، فإن المصافحة هي الشكل التقليدي للتحية.
- يعتبر تناول وجبة العشاء من العادات الاجتماعية المهمة، التي قد يتم فيها ملاحظة سلوكياتك عن قرب. إذا استخدم المضيف أصابعه في تناول الطعام، احذ حذوه على أن يقتصر ذلك على اليد اليمنى فحسب.

غانا

- يتم اتباع قواعد الإتيكيت الأوروبية والأمريكية بصورة واسعة في أماكن العمل.
- يتم تدريب الأطفال على عدم النظر إلى الكبار؛ حيث يعتبر ذلك سلوكًا غير مهذب.

كينيا

- يشيع استخدام الطريقة الأوروبية الغربية في المصافحة في أماكن العمل، مثل غيرها من أشكال الإتيكيت الغربية المتبعة. ولكن، توجد الكثير من الثقافات القبلية خارج العاصمة والمدن الكبرى مما يستدعي الانتباه إلى الاختلافات المحلية عند التعامل مع الآخرين.

مالي

- يدين سكان شمال غرب مالي بالإسلام. لذلك، ينبغي خلع الحذاء عند الدخول إلى أي منزل أو مسجد. كذلك، ينبغي الانتباه إلى التقاليد الإسلامية، مثل: عدم إظهار بطن القدم أو نعل الحذاء أو توجيههما إلى أي شخص.

نيجيريا

- من الصعب تعميم أشكال التحية المستخدمة في نيجيريا بسبب شدة تنوع واختلاف الثقافات القبلية المحلية. ولكن في المدن الكبرى، لا يعتبر استخدام الأشكال الغربية في التحية من الأمور الغربية غير المناسبة.

قارة أستراليا

أستراليا ونيوزيلندا

- يتميز شعبا أستراليا ونيوزيلندا بالقوة والود في المصافحة.
- من الأمور شديدة الأهمية في اجتماعات العمل التقاء العينين.
- عندما يسألك أحد: "كيف حالك؟" أو "كيف تسير الأمور؟"، فإن الإجابة هي أن تقول: "على ما يرام، كيف حالك أنت؟" لا أن تعطي تقريرًا مفصلاً عن حالتك الصحية.
- يتم تبادل بطاقات العمل، ولكن ذلك لا يمثل عُرفاً مهمًا يجب اتباعه كما هو الحال في اليابان أو ألمانيا - على سبيل المثال.
- يميل شعبا أستراليا ونيوزيلندا إلى تقبل السلوكيات والأخلاق المنفتحة غير الرسمية، ولكنهما قد يستنكران المشاعر التي يتم التعبير عنها بقوة، ويعتبرونها نوعًا من الاندفاع والمبالغة.
- يقوم أهالي نيوزيلندا الأصليون عند التحية بوضع الأنف في مواجهة الأخرى والضغط عليهما.
- يعتبر الرجال الأستراليون أن الربت على الظهر هو الحد المسموح به من التلامس الفعلي للتعبير عن الصداقة والاحترام.
- يعتبر التثاؤب دون وضع اليد على الفم من الأمور غير المقبولة عند الأستراليين؛ فالتثاؤب يجب أن يكون مصحوبًا باعتذار وتغطية للفم.
- يشترك الأستراليون مع البريطانيين في احترام الطوابير؛ حيث يصطفون بطريقة منظمة ومن يقوم بتخطي الغير للوصول إلى المقدمة يتم إثارة انتباهه إلى عدم السماح بذلك - ربما بأسلوب عنيف.

فيجي

- عند التحية، يقوم أهالي فيجي بالإيماء بالرأس والنطق بكلمة الترحيب؛ بينما يستخدمون المصافحة مع الزوار الأجانب. كذلك، يعتبر التقاء العينين من الأمور الجيدة، كما يتم تبادل الكثير من الضحك.
- عند التحدث إلى أهالي فيجي، انظر إلى العينين مباشرةً على ألا تطيل التحديق.
- يتم خلع الحذاء قبل الدخول إلى أي منزل.
- لا ينبغي الاستمرار في الوقوف بمجرد دخول المنزل. كذلك، لا يجب لمس رأس أي شخص أو رفض قبول الهدايا أو الطعام. فجميع تلك الأفعال تدخل ضمن السلوكيات السيئة القبيحة.

ساموا

- تتخذ التحية شكلاً رسميًا ومجاملاً بعض الشيء. كذلك، فإن البلاغة من السمات المميزة لأهالي ساموا.
- عند زيارة أحد المنازل، لا تدخل قبل أن يتم فرش مشاية، ثم اخلع الحذاء. اجلس على هذه المشاية مع تربيع ساقيك. لا ينبغي بدء الحوار إلا بعد جلوس الجميع. كذلك، يجب الانتباه إلى عدم توجيه قدميك إلى أي شخص.
- يعرف المشروب القومي في ساموا باسم "كافا". ومن التقاليد أن تقوم بسكب بضع نقاط منه قبل تناوله.

شبه القارة الهندية

- تعد الناماست الشكل الرئيسي للتحية والوداع في دول شبه القارة الهندية. وتتمثل هذه التحية في وضع الكفين في مواجهة بعضهما البعض ورفعهما إلى مستوى الصدر مع الانحناء قليلاً.
- كما هو الحال في الشرق الأوسط، يعتبر بطن القدم أو نعل الحذاء أقل أعضاء الجسم شأنًا ونظافة. لذلك، ينبغي خلع الحذاء دائمًا عند الدخول إلى أي مسجد أو معبد.
- يجب على النساء تغطية شعرهن عند الدخول إلى أي مسجد أو معبد.
- يتم استخدام اليد اليمنى فقط في تناول الطعام وعند تقديم أو تلقي الهدايا أو إعطاء شيء إلى شخص ما أو عند الإشارة. يمكن استخدام الإشارة على أن تتم بواسطة اليد كلها وليس بأحد الأصابع فحسب (حيث يعتبر ذلك سلوكًا غاية في الوقاحة).

الهند

- لا يلمس الرجال النساء، سواء في المواقف الرسمية أم غير ذلك. كذلك، على المرأة الغربية ألا تحاول مصافحة رجل هندي، ولكنها تستطيع مصافحة المرأة الهندية، التي لا تصافح بدورها أي رجل أجنبي.
- قد يظهر رجال الأعمال من الهنود تقديرهم لأحد الأشخاص بالربت على ظهره بحماس. ومن ثم، لا ينبغي الانزعاج من هذا الأمر.
- يجب حمل الكثير من بطاقات العمل في أثناء الإقامة في الهند؛ حيث يتبادل الهنود هذه البطاقات بصورة منتظمة.
- ينبغي دائمًا الاستئذان قبل التدخين أو التقاط الصور؛ فالتقاط الصور قد يكون من الأمور الحساسة في العديد من دول العالم، ولكنه شديد الحساسية في الهند.



في شبه القارة الهندية، تعد الناماست الشكل الرئيسي للتحية.

- يجب عدم لمس اللوحات أو التماثيل الموجودة في المعابد.
- ليس من الملائم التعبير عن العواطف في الأماكن العامة، حتى بين المتزوجين.
- تعتبر الرأس عضوًا مقدسًا في الجسم؛ لذلك، لا يجب لمس رأس أي شخص - حتى الأطفال.
- من الحركات الهندية المتميزة الإمساك بشحمة الأذن للتعبير عن الندم أو الصدق بناء على الموقف.
- كذلك، فإن تحريك الرأس من جانب لآخر يدخل ضمن الحركات الهندية المتميزة التي تستخدم في التعبير عن الصدق والإخلاص.



في الهند: يشير تحريك الرأس من جانب لآخر أو العكس إلى الصدق والإخلاص.

باكستان

- الإسلام هو الدين الرسمي للدولة. تعد المصافحة من الأمور المعتادة عند مقابلة الناس. كما يقوم الأصدقاء من الجنس الواحد بتبادل العناق. كذلك، يمسك أحيانًا الرجال بأيدي بعضهم بعضًا في أثناء المشي.
- عادةً ما تكون التحية مصحوبة بدعوة إلى احتساء القهوة أو الشاي؛ ولا ينبغي رفض هذه الدعوة.
- يجب الانتباه إلى الاختلاف بين العادات المستخدمة مع الرجال وتلك المستخدمة مع النساء. على سبيل المثال، لا يجب أن يقدم الرجل الغربي يده لمصافحة امرأة باكستانية إلا إذا قدمت يدها أولاً. ولكن، يمكن للمرأة الغربية تقديم يدها لمصافحة رجل باكستاني.
- لا يجب التقاط صور للنساء الباكستانيات دون استئذانهن.

سريلانكا

- تعتبر المصافحة من الأمور الشائعة، كما تتخذ التحية شكلاً يشبه تحية الناماست. تصافح السريلانكيات الرجال والنساء الغربيين، ولكن على الرجل الغربي عدم معانقة المرأة السريلانكية عند التحية.
- قد يبتسم أهالي سريلانكا بدلاً من التعبير شفهيًا عن شكرهم، ولكن ينبغي الانتباه إلى عدم تفسير الابتسامة خطأً على أنها وسيلة لإثارة اهتمام الآخرين.
- لا تصر على جلوس أحد الأشخاص معك بينما يرغب عن ذلك؛ لأن سريلانكا تتبع نظام التفرقة بين الطبقات. ومن ثم، فإن إصرارك على جلوسه معك لن يؤدي إلا إلى شعوره بالإحراج.
- تعتبر صور بوذا مقدسة، مما يستدعي عدم لمسها أو الاستناد عليها.

بنجلاديش

- يمثل المسلمون حوالي ٨٥ ٪ من مجموع السكان مما يعني استخدام السلام كالتحية الرسمية المستخدمة بينهم. أما تحية الناماست، فيستخدمها الهندوس الذين يمثلون ١٢ ٪ من السكان.
- يجب الانتباه إلى الفروق في التعامل بين النساء والرجال - كما هو الحال في دول العالم الإسلامي. يقوم الرجل من أهالي بنجلاديش بمصافحة الرجل الأجنبي، ولكنه يومئ برأسه فقط عند تحية المرأة الأجنبية.
- يجب خلع الحذاء عند دخول أي مسجد، وكذلك غسل القدمين إذا قام الآخرون بذلك. عليك خلع الحذاء أيضًا عند الدخول إلى أي منزل.
- لا يجب التقاط صورة لأي شخص دون الحصول منه على إذن مسبق وصريح.



الصين: من المعتاد أن يتم الإمساك بأواني الطعام بحيث تكون قريبة جدًا من الوجه.

- عادةً ما يقوم الرجال والنساء بتناول الطعام في أماكن منفصلة.
- لا تقم بالذهاب إلى دورة المياه في أثناء تناول الطعام، بل يراعى القيام بذلك قبل الأكل أو بعده.

الصين والشرق الأقصى

الصين

- تعد المصافحة على الطريقة الغربية أكثر أنواع التحية شيوعًا، وخاصةً في العمل؛ ولكن يمكن الاكتفاء بالإيماء بالرأس أو الانحناء بالجسد.
- يتم تقديم الضيوف إلى الصينيين حسب المكانة التي يتمتع بها مضيفوهم من الأعلى إلى الأقل منزلةً، وهكذا.
- يتم في الغالب بعد هذا التقديم تبادل بطاقات العمل، التي يجب أن تكون مكتوبة بلغة صاحبها وكذلك باللغة الصينية. يجب مراعاة تقديم البطاقة بكلتا اليدين للدلالة على الاحترام الشديد.
- تتمثل الخطوة التالية في جلوس جميع الحاضرين وتقديم أكواب من الشاي الصيني - عادةً ما يكون للكوب غطاء، كما يوجد على سطح الشاي أوراق من الأعشاب. لاحتساء الشاي، قُم بالنفخ بهدوء في الأعشاب حتى تنتقل إلى الجانب الآخر من الكوب أو استخدم الغطاء في التخلص منها.
- بوجه عام، يعد الصينيون من الشعوب التي لا تحبذ التلامس الفعلي، ولكنهم يقفون على مسافة أقرب من تلك التي تفصل بين الواقفين في العالم الغربي. أصبح الشباب من الصينيين يظهرون عواطفهم في الأماكن العامة أكثر من ذي قبل.
- يحب الصينيون التصفيق، الذي قد يستخدمونه كذلك كشكل من أشكال التحية. ينبغي الرد على هذا التصفيق بتصفيق آخر من جانبك.
- لا يحب الصينيون نطق كلمة "لا". ولذلك، يلجئون إلى هز رأسهم بالنفي في صمت عند عدم إعجابهم بما تطلبه منهم.
- في المدن، لا يحدث الكثير من التقاء العينين في الأماكن العامة، على الرغم من أنك قد تفاجأ ببعض الأشخاص يحدقون بك في الأماكن الأصغر مساحة.
- يعتبر الصمت من الصفات الفاضلة التي تدل على الأدب والتأمل والتفكير. لا تحاول مقاطعة أحد الأشخاص في أثناء تحدثه.
- عند تناول الطعام، يتم الإمساك بالأواني بحيث تكون أسفل الذقن مباشرةً. انتظر حتى يقوم المضيف بالتقاط العصيان التي يأكل بها قبل البدء في تناول الطعام. قد يقوم الصينيون بمسح العصيان لإزالة أي قطع متكسرة عالقة بها، ولكن ليس من قواعد الأدب أن يقوم الزائر بذلك؛ حيث يعني ذلك أن المضيف يقدم عصيان رخيصة الثمن.
- يعتبر رفض الدعوة إلى تناول الطعام من السلوكيات غير المهذبة.

◂ عند تقديم الهدايا، يبدي الصينيون رفضهم مرتين أو ثلاث قبل أن يقبلوا بها – حتى في حالة حاجتهم إليها.

إندونيسيا

◂ تتكون إندونيسيا من حوالي ١٧,٠٠٠ جزيرة وحوالي ٣٠٠ جماعة عرقية، مما يجعل الحركات والسلوكيات تختلف اختلافًا واسعًا في أنحاء الجزيرة بأكملها. ولكن يمكن ملاحظة بعض الأمور العامة التي تشيع في المناطق الحضرية، خاصة لأهداف تتعلق بالعمل.

◂ تعد المصافحة مع الإيماء بالرأس قليلاً الشكل المعتاد المستخدم عند التحية والتهنئة وكذلك الوداع بالنسبة للجنسين. فيما عدا ذلك، لا يلمس الرجال النساء في الأماكن العامة. كذلك، ينبغي دائمًا استخدام الألقاب عند مخاطبة الآخرين.

◂ في جزيرة جاوة الغربية، يتم استخدام التحية التايلاندية التي تتمثل في وضع الكفين في مواجهة بعضهما بعضًا بحيث تكون أطراف الأصابع باتجاه الذقن مع الإيماء بالرأس.

◂ لا يحب أهالي إندونيسيا إظهار مشاعرهم، خاصة المشاعر السلبية. فهم لا يحبون إصابة الآخرين بالإحباط، مما يجعلهم يتجنبون التعبير عن اختلافهم في الرأي أو اعتراضهم على الملأ؛ فيلجئون بدلاً من ذلك إلى الابتسام لإخفاء الصدمة أو الإحراج الذي ينتابهم. كذلك، ينبغي تجنب المبالغة في التعبير عن الشكر والعرفان وكذلك ثورات الغضب.

◂ يعتبر أهالي إندونيسيا نعل الحذاء من الأمور المحرمة التي لا ينبغي توجيهها إلى أحد. كذلك، فإنهم يستخدمون اليد اليمنى أكثر من اليسرى (التي يعتبرونها غير طاهرة). كما ينظرون إلى الإشارة بالأصابع على أنها سلوك ينم عن الوقاحة. فضلاً عن هذا، لا ينصح بلمس رأس الآخرين.

◂ عند تناول الطعام، يجب ترك بعض الطعام في الطبق لأن الطبق الخالي من بقايا الطعام قد يعني حاجتك إلى المزيد.

هونج كونج

◂ تعتبر المصافحة التقليدية أكثر أنواع التحية شيوعًا. لا يحب الصينيون التلامس الفعلي، على الرغم من أن الرجال قد يمسكون بأيدي بعضهم البعض في أثناء المشي. كذلك، فقد تفصل مسافة قصيرة بينهم عند الوقوف طبقًا للمعايير الغربية.

◂ لا يجب الطرف بالعينين بصورة زائدة حتى لا يتم تفسيرها على أنها دليل على الملل أو عدم الاهتمام.

◂ عند تناول الطعام، يتم المزج أحيانًا بين العادات الصينية والغربية. على سبيل المثال، قد تستخدم العصيان جنبًا إلى جنب مع السكاكين والشوك على حسب اختلاف الأطباق المقدمة.

◂ يتم تقديم الشاي في أثناء الاجتماعات. إذا ترك المضيف كوب الشاي الخاص به لفترة طويلة دون أن يلمسه، فقد يعني ذلك أنه يعتبر الاجتماع منتهيًا.

اليابان

◂ يعد الانحناء التحية التقليدية في اليابان، كما تنتشر المصافحة على الطريقة الغربية في أنحاء واسعة من الجزيرة مع اختلاف واحد فقط وهو أنها تكون أقل قوة. يعتقد معظم اليابانيين أن النظر إلى العينين مباشرةً يبعث على الخوف والقلق.

◂ إن إظهار العواطف علنًا ليس موضع ترحيب في اليابان. ولأن أقل الحركات تكون ذات مغزى عند اليابانيين، ينبغي الحد من الحركات التي تأتي بها اليدان والذراعان.

◂ يحوز تبادل بطاقات العمل في اليابان على أهمية أكبر مما نجد في أية دولة أخرى (انظر الفصل الثاني).

◂ كذلك، من الأمور ذات الأهمية القصوى الاستماع إلى الآخرين بانتباه وعدم مقاطعتهم في أثناء التحدث. لا يجب رفع الصوت في أثناء التحدث أو التكلم بصراحة شديدة. فضلاً عن هذا، لا يحب اليابانيون التصريح بكلمة "لا"، مما يستدعي الانتباه إلى أن الإيماء بالرأس لا يعني الإيجاب بالضرورة.



اليابان: في اليابان، يتم الإمساك بأواني الطعام بحيث تكون بعيدة عن الوجه إلى حد ما.

◂ من الأمور الشائعة أن يضع اليابانيون أقنعة بيضاء مصنوعة من الشاش في حالة انتشار الأنفلونزا.

◂ تتشابه اليابان مع الصين في قواعد الإتيكيت الخاصة باستخدام العصيان في تناول الطعام، ولكن الاختلاف الجوهري بينهما يتمثل في أن أواني الطعام يتم الإمساك بها بحيث تكون أبعد قليلاً عن الوجه وليس أسفله مباشرةً كما هو الحال في الصين. كذلك، يجب التقاط الأطباق الموجودة على الجانب الأيسر باليد اليمنى والعكس.

◂ يجب خلع الحذاء عند الدخول إلى أي منزل أو مطعم.

كوريا الجنوبية

◂ يعد الانحناء التحية التقليدية في كوريا الجنوبية، وقد يكون مصحوبًا بالمصافحة عند الترحيب بأشخاص غربيين. أما النساء، فلا يصافحن بل يومئن فقط برأسهن.

◂ يعتبر إبداء الاحترام لأصحاب المنزلة الرفيعة وكبار القوم من السلوكيات المهمة في الدولة. يقوم الشخص الأعلى مقامًا بتقديم يده أولاً للمصافحة، على أن يقوم الأقل مقامًا بالانحناء أولاً.

◂ يتعلم الكوريون تجنب النظر إلى العينين، كما يوصف الشاب الذي يفعل ذلك مع شخص أكبر سنًا بالوقاحة والجرأة.

◂ كما هو الحال في اليابان، يجب قراءة بطاقة العمل بإمعان والاحتفاظ بها في متناول يديك.

- قد يعتبر المشي وراء الناس مباشرةً سلوكًا غير مهذب مما يستدعي تجنبه قدر الإمكان.
- يتجنب الكوريون التصريح بكلمة "لا"، فيستعيضون عنها بإمالة رأسهم إلى الخلف واستنشاق الهواء.
- يستخدم الضحك لإخفاء جميع أنواع العواطف والمشاعر.
- لا ينبغي أن يصب الضيف بنفسه الشراب الخاص به، بل على المضيف أن يقوم بذلك. كذلك، لا ينبغي فتح الهدايا فور تلقيها؛ فهذان السلوكان يوحيان بعدم الاحترام.

ماليزيا

- تنتشر المصافحة في ماليزيا بصورة كبيرة. ويقوم الرجال والنساء من الصينيين بمصافحة بعضهم بعضًا، ولكنهم لا يصافحون الهنود أو الماليزيين.
- يستخدم الماليزيون السلام في التحية، ولكن شكل التحية يختلف قليلاً عن ذلك المستخدم في العالم العربي. ففي ماليزيا، يقوم المتصافحان بمد يديهما ووضع أطراف أصابعهما مع بعضهما البعض، ثم يضع كل منهما بعد ذلك يده على صدره. أما الهنود، فيستخدمون تحية الناماست.
- هناك سمات أخرى تقسم السكان بناءً على اختلاف الديانة والثقافة. على سبيل المثال، يعتبر كل من الماليزيين والهنود الرأس عضوًا مقدسًا في الجسم لا ينبغي لمسه.
- عند دخول أي منزل أو مسجد خاص بالسكان الماليزيين، يجب خلع الحذاء وتركه في المكان المخصص لذلك.
- لا يجب الوقوف على السجاجيد المستخدمة في الصلاة أو لمسها بالقدمين.
- يقوم الهنود في ماليزيا بهز الرأس للدلالة على الموافقة.

ميانمار (بورما)

- ليس من المعتاد تبادل المصافحة في ميانمار، على الرغم من أن ذلك قد يحدث بين من يرتبطون بعلاقات عمل.



اليابان وكوريا الجنوبية: يعتبر تبادل بطاقات العمل من العادات المهمة المستخدمة في مجال العمل.

- في البوذية، يعتبر النصف السفلي من الجسد قليل الشأن، بينما ينظر إلى النصف الأعلى على أنه مقدس. لذلك، لا ينبغي لمس رأس بوذا سواء أكانت في صورة أم على هيئة تمثال.

الفلبين

- نظرًا لاستمرار الوجود الأمريكي في الفلبين لسنوات طويلة، فإن الحركات الغربية من الأمور المألوفة هناك. وتعتبر المصافحة هي التحية الرئيسية المستخدمة بين الرجال والنساء والأطفال. كذلك، فإن رفع الحاجبين بسرعة يعتبر تحية أخرى غير رسمية.
- في الأماكن العامة، قد تقوم امرأتان بالإمساك بأيدي بعضهما البعض، ولكن الرجال لا يقومون بذلك.
- هناك بعض السلوكيات التي يعتبرها الفلبينيون من المحرمات، منها: التحديق في الآخرين والتحدث بصوت عال وتدخين النساء أمام الآخرين.
- يستخدم الضحك لإخفاء مشاعر أخرى، مثل الغضب أو الإحراج.
- عند تناول الطعام، يجب ترك بعضه في الطبق للدلالة على أن المضيف قد قدم طعامًا كافيًا. كذلك، فإن الطبق الخالي من بقايا الطعام قد يوحي بالحاجة إلى المزيد.
- عند الإشارة إلى أحد الأشياء، لا يستخدم الفلبينيون أيديهم؛ لأن ذلك يعتبر سلوكًا غير مهذب، بل يستخدمون أعينهم أو يضمون شفتيهم في بعض الأحيان.

تايلاند

- تعرف التحية التايلاندية باسم "الواي". في هذه التحية، يتم وضع الكفين في مواجهة بعضهما البعض مع الإيماء بالرأس والانحناء قليلاً؛ وهي تشبه تحية ناماست الهندية. يمكن استخدام هذه التحية عند الترحيب بأحد الأشخاص أو توديعه أو للتعبير عن الشكر أو الاعتذار. وكلما كانت اليدان أعلى، دل ذلك على شدة الاحترام مع مراعاة ألا تكون أطراف الأصابع أعلى من مستوى الوجه.
- يجب خلع الحذاء عند الدخول إلى أي منزل، على الرغم من أن هناك بعض التايلانديين ممن قد يسمحون بالدخول بها إلى المنزل نظرًا لانفتاحهم على العالم الغربي.
- لا تخطو على عتبة الباب؛ لأن التايلانديين يؤمنون بأن أحد آلهتهم يعيش فيها.
- يعتبر التايلانديون الرأس عضوًا مقدسًا، بينما ينظرون إلى القدمين على أنهما أقل أعضاء الجسم شأنًا. لذلك، لا تلمس الرأس أو تشير إلى القدمين أو تظهر كاحليك.
- يعتبر التايلانديون من يربت على ظهر أو كتف أحد بأنه يسيء إليه ويهينه.
- قد يقوم رجلان بالإمساك بيدي بعضهما بعضًا في أثناء المشي. فيما عدا ذلك، ليس مسموحًا بإظهار العواطف في الأماكن العامة.
- يكره التايلانديون السلوك المزعج أو العدواني. لذلك، لا ينبغي التحدث بصوت عال أو إظهار مشاعر الغضب التي تعتريك في أثناء إحدى المفاوضات.

سنغافورة

- ينقسم السكان في سنغافورة إلى صينيين ومسلمين وهنود.
- قد نجد بعض مظاهر الاحتلال البريطاني للجزيرة واضحة على السلوكيات؛ حيث كانت الجزيرة تابعة للإمبراطورية البريطانية في وقت ما. أحد هذه المظاهر هي المصافحة التي تعد التحية الرئيسية المستخدمة في الجزيرة، وقد تكون مصحوبة بالانحناء قليلاً عند الآسيويين.
- عند المصافحة، تقدم المرأة يدها أولاً.
- لا ينبغي لمس أي شخص من عند قمة رأسه، كما لا يجب لمس أي شيء أو تحريكه باستخدام القدمين.
- يتم التعامل مع كبار السن باحترام شديد؛ وعادةً ما ينهض لهم الحاضرون عند دخولهم إلى أي مكان، كما يعرضون عليهم الجلوس في مقاعدهم في الأماكن العامة.
- تتميز سنغافورة بشدة النظافة والتنظيم؛ وتطبق الكثير من العقوبات المحلية القاسية - خاصةً دفع مبالغ كبيرة كغرامة - في حالة إلقاء أية مخلفات ولو حتى أعقاب السجائر.

تايوان

- تعد المصافحة التحية المعتادة في الجزيرة، ولكن يمكن الإيماء بالرأس مع النظر بالعينين إلى أسفل.
- كغيرها من الدول الآسيوية، يحترم شعب تايوان بطاقات العمل. لذلك، فهم يقرءونها بتمعن ويحتفظون بها في متناول أيديهم.
- يتم التعامل مع كبار القوم باحترام شديد.
- يعبر الشعب التايواني عن كلمة "لا" برفع اليد إلى مستوى الوجه بحيث يكون الكف مواجهاً للخارج مع تحريك اليد من جانب إلى آخر.
- تستخدم كلتا اليدين في تقديم وتلقي الهدايا.

أمريكا الوسطى والجنوبية

- بصفة عامة، يحب قاطنو أمريكا اللاتينية التلامس سواء بالمصافحة أو العناق والتعبير عن المشاعر الدافئة. وهم يتميزون بالحرارة في المصافحة التي قد تتم بكلتا اليدين. أما بين الأصدقاء، فتأخذ التحية شكل العناق. كذلك، قد تتبادل السيدات القبلات على الوجنتين.
- يعد الاتصال من خلال العينين من الأمور شديدة الأهمية. كذلك، فهم يقفون على مسافة أقرب من تلك التي تفصل بين الأوروبيين وساكني أمريكا الشمالية.
- هناك بعض الحركات التي تستخدم بوجه عام في أنحاء القارة، منها: استخدام أحد الأصابع لجذب جانب العين إلى أسفل بهدف التحذير، والربت على المرفق للدلالة على انخفاض تكلفة شيء ما، والنقر بظهر الأصابع أسفل الذقن للإيحاء بعدم معرفة أمر ما.

تايلاند: تشبه تحية الواي المستخدمة في تايلاند تحية الناماست الهندية إلى حد كبير.

بوليفيا

- على النساء الاحتشام في الملبس؛ فيلبسن بنطلونات فضفاضة أو جونلات تتدلى على الركبة أو حتى أسفلها.
- لا يوجد التزام بالوقت أو مراعاة لأهميته.
- لا تستخدم أصابع اليدين في تناول أي طعام في بوليفيا، حتى الفاكهة تؤكل بشوكة مخصصة لذلك.

تاهيتي

- قُمْ بمصافحة كل الحاضرين بحذر. كذلك، قد تجد بعض الأشخاص يقبلون وجنتي بعضهم بعضاً - كما في فرنسا؛ حيث يعد ذلك مظهراً من مظاهر الاحتلال الفرنسي للجزيرة.

الأرجنتين

- في الغالب، لا تتحدث النساء مع الغرباء إلا في حالة تقديمهم إليهن.
- يحب أهالي الأرجنتين إظهار عواطفهم، كما يحيون بعضهم بعضاً من خلال طبع قبلة على الوجنتين.
- تستحوذ الحركات على أهمية كبيرة في الأرجنتين. على سبيل المثال، قد يعني فرك أطراف أصابع إحدى اليدين تحت منطقة الفم والذقن مع مواجهة الكف للعنق عدم معرفة أمر ما أو عدم الاهتمام بأمر ما أو التساؤل عمن يعرف أمراً ما. كذلك، قد يعني ضم أطراف أصابع إحدى اليدين معاً والإشارة بهم إلى أعلى قليلاً، ثم تحريك اليد إلى أعلى وأسفل عدة مرات التساؤل عما يتوقع الطرف الآخر منك.
- يعتبر تناول "الماهتاي" أو ما يسمى بشاي باراجوايان من العادات المهمة في الأرجنتين. لذا، لا ترفض أبداً تناوله عند تقديمه إليك.

البرازيل

- يتم دائماً تبادل بطاقات العمل في الاجتماعات.
- في هذه الدولة، قد يعني الضغط على شحمة الأذن التعبير عن التقدير والاحترام. كذلك، فإن إطباق اليد ورفع الإبهام ووضعه بين السبابة والوسطى يعني تمني حظ سعيد (على الرغم من أنها قد توحي في أي مكان آخر بالوقاحة).
- لا تعتبر البرازيل من الدول التي تقدر أهمية الوقت. ومن الطبيعي أن يتأخر البرازيليون ساعة على الأقل عن مواعيدهم.

البرازيل: تعني هذه الحركة في البرازيل السؤال عما يتوقع الطرف الآخر.

كوستاريكا

- تعتبر التحية من الأمور شديدة الأهمية في كوستاريكا. يقوم الرجال بمصافحة بعضهم بعضاً عند اللقاء أو المغادرة، بينما تقوم النساء بتقبيل بعضهن البعض على الوجنتين، على الرغم من أنهن قد يكتفين في العمل بالمصافحة.
- يتسم العمل في هذه الدولة بالرسمية الشديدة؛ حيث يرتدي الرجال الملابس الرسمية ولا يتم تبادل العناق في محيط العمل. كذلك، يتم تبادل بطاقات العمل بصورة روتينية حال اللقاء، كما يجب أن تكون مكتوبة باللغتين الإنجليزية والأسبانية.
- يستحوذ كل من المظهر العام والانطباعات الأولى على أهمية كبرى. لذلك، يجب التحفظ في الملبس على أن يكون الشكل مقبولاً ويوحي بالود والصداقة.

شيلي

- إن رفع الكف إلى أعلى وفرد الأصابع بعيداً عن بعضها البعض يعني الإشارة إلى غباء شيء ما.
- لا يجب استخدام أصابع اليد أبداً في تناول الطعام.

جواتيمالا وبيليز ويوكاتان

- تتسم التحية في هذه الدول بالحرارة، كما تتضمن الكثير من التقاء العينين. عند القيام بتوديع أحد الأشخاص، ارفع يدك إلى أعلى على أن يكون الكف مواجهاً لك، ثم لوح بأصابعك إلى الأمام والخلف.

- يعتبر الأدب من السلوكيات شديدة الأهمية في أمريكا اللاتينية. على سبيل المثال، عند التحدث إلى أحد الأشخاص ممن يتحدثون الأسبانية، ألق عليه التحية وأنت ترتسم على وجهك ابتسامة.
- عند الدخول إلى إحدى الحجرات، من الأدب أن تلق تحيةً عامة على كل الموجودين بالحجرة.
- عند الخروج من أحد المطاعم، تمنى للآخرين وجبة شهية.

هندوراس

- يعبر شعب هندوراس عن كلمة "لا" من خلال التلويح بالسبابة إلى الأمام والخلف في مستوى الذقن.
- عند التسوق، من المتوقع أن يفاصل المشتري مع البائع.

قارة أمريكا الشمالية

كندا

- تتسم المصافحة المستخدمة في كندا بالقوة، كما تكون مصحوبة بالنظر إلى العينين مباشرةً. يميل الكنديون إلى التحفظ مما يجعلهم قليلي الحركة. كذلك، فهم بوجه عام لا يحبذون الاحتكاك البدني، فيما عدا الربت على الظهر في بعض الأحيان عند الشعور بالحرج.
- وتتبع مقاطعة كويبك التي تتحدث الفرنسية الكثير من العادات والتقاليد الفرنسية.

الولايات المتحدة الأمريكية

- تتسم المصافحة في الولايات المتحدة الأمريكية بالقوة، كما تكون مصحوبة بالنظر إلى العينين بطريقة توحي بالثقة. يعتقد الأمريكيون أن تبادل الأحضان والعناق يقلل من رجولتهم. كذلك، فإن الأمريكيات لا تتبادلن الأحضان والقبلات بكثرة كما يحدث في أوروبا - إلا في التجمعات التي تظهر عاداتهم الريفية.
- إن المساواة بين الجنسين التي حققتها الولايات المتحدة الأمريكية في مجال العمل وغير ذلك من جوانب الحياة يعني أن استخدام أخلاق الفروسية والشهامة مع النساء عند التعامل معهن - كما يحدث في أوروبا - قد ينظر إليه على أنه خطأ في السياسة الأمريكية.
- قد تتسبب فترات الصمت التي تتخلل الحوارات في شعور الأمريكيين بعدم الارتياح.
- لا يوحي التصفير بالسخرية - كما هو الحال في أوروبا - بل على العكس من ذلك فإنه يصاحب التصفيق.
- قد يلاحظ من يزور الولايات المتحدة أن الغمز بالعين من الحركات الشائعة هناك. ولهذه الحركة معان عديدة، منها الإيحاء بالود والصداقة أو المغازلة أو قول إحدى النكات.
- يجب الالتزام التام بالمواعيد والحضور في الوقت المحدد لأي موعد عمل أو أية مناسبة اجتماعية مع ارتداء الملابس المناسبة. فالتأخر عن الموعد وعدم الحرص على ارتداء ملابس مهندمة يعطي انطباعاً بعدم الاحترام.
- إذا سألك أحد الأشخاص عن صحتك، أجب بأنك بخير واشكره على ذلك.
- لا تدخن في أي مكان إلا إذا تم السماح بذلك على



الولايات المتحدة الأمريكية: يعتبر الغمز بالعين من الحركات التي توحي بالعديد من المعاني المختلفة.

نحو صريح. فهناك الكثير من الولايات التي تجرم التدخين في الأماكن العامة وتفرض غرامات مالية - على الأقل - على من يقم بذلك.

المكسيك

- يعتبر المكسيكيون شعباً ودوداً للغاية يحب المصافحة. ينتظر الرجل حتى تقدم له المرأة يدها لمصافحته. كذلك، قد يلجأ المكسيكيون إلى العناق والربت على الظهر بعد تكرار اللقاءات بينهم. في بعض المناطق، يقوم الرجال بعد تبادل المصافحة بتحريك اليد بخفة إلى أعلى للإمساك بإبهام بعضهم البعض. كذلك، قد تمتد المصافحة إلى لمس الساعد أو الربت على طية صدر سترة الطرف الآخر.
- من الممكن اللجوء إلى الفصال في الأسواق والمحال الصغيرة، ولكن غير مسموح بذلك في المتاجر الكبرى.
- تتسم الأواصر العائلية بالقوة والمتانة، وتعتبر دعوة أحد الأشخاص إلى منزل العائلة شرفاً كبيراً له.
- يجب على النساء بوجه خاص الاحتشام في الملبس. كذلك، على الجميع ارتداء ملابس محترمة عند الذهاب إلى الكنيسة.



الفصل الحادي عشر

لغة الجسد الإيجابية

تمثل الحركات التالية لغة الجسد الإيجابية التي يجب أن نكون على دراية بها:

الابتسام بالعينين (انظر الفصل الثالث)





المصافحة الدالة على اكتساب الثقة (انظر الفصل الثالث)

مراعاة الاتجاه الجيد للجسد والقدمين (انظر الفصل التاسع)

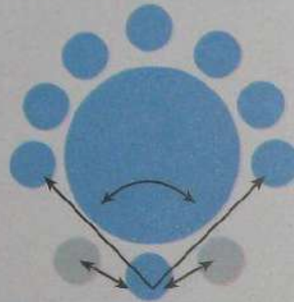




التعبير في نبرة الصوت واستخدام الكفين المفتوحين للإيحاء بالصدق (انظر الفصل الرابع)



النظر إلى المنطقة المثلثية (انظر الفصل السابع)



استخدام أسلوب المنارة عند توجيه الحديث إلى مجموعة من الأشخاص أو الجمهور (انظر الفصل الرابع)



اتخاذ وضع إيجابي عند الجلوس (انظر الفصل التاسع)



المشي مع الحفاظ على استقامة الظهر والاسترخاء وكأنك تقول في قرارة نفسك "إنني أعرف هذا المكان بالكامل" لا أن تقول: "إنني أملك هذا المكان بالكامل وأتحكم فيمن فيه" (انظر الفصل السابع)



الالتزام بالمسافة الفاصلة بين زملاء العمل كلما كان ذلك مناسبًا (انظر الفصل الثاني)



الفصل الثاني عشر

لغة الجسد السلبية

تمثل الحركات التالية لغة الجسد السلبية التي يجب تجنبها:



الوقوف بزاوية تجعل الجسد بعيداً عن الجمهور
(انظر الفصل الرابع)



المشي بزهو وتكبر وغير ذلك من حركات السيطرة المبالغ فيها (انظر الفصل السابع)



فرك الأذن باليد إظهاراً للاستياء والامتعاض
(انظر الفصل الثامن)



توجيه النظر إلى أسفل عند مصافحة الطرف الآخر (انظر الفصل السابع)



المصافحة بعنف شديد
(انظر الفصل السابع)



وضع الكفين في مواجهة بعضهما البعض بحيث تشير الأصابع إلى أعلى
(انظر الفصل السابع)



إسناد الظهر إلى الوراء في أثناء الجلوس مع إمالة الرأس إلى الخلف
(انظر الفصل الثاني)

الفهرس



لغة الجسد
Body Language
at Work

تعد لغة الجسد وسيلة اتصال مهمة بالآخرين نستخدمها جميعًا بشكل يومي. لذلك، فإن تعلم كيفية فهم لغة الجسد واستخدامها بطريقة فعالة قد يحسن من علاقتك بالآخرين بدرجة كبيرة في محيط أسرتك أو جيرانك أو ما شابه. كما قد يساعدك على تخطي والتعامل مع المواقف المختلفة التي تتعرض لها في عملك. سوف يساعدك هذا الكتاب العملي على تعلم فن وأسرار لغة الجسد بسهولة وإتقانها بكل مهارة.

يؤهلك هذا الكتاب لتعلُّم:

- كيفية التعامل مع الشخصيات صعبة المراس.
- إنقاذ الموقف عندما يفقد الطرف الآخر الاهتمام بما تقول.
- ملاحظة العلامات الدالة على رغبة الطرف الآخر في شراء ما تعرضه.
- التعامل مع التغييرات التي تحدث في الخطة في أثناء المفاوضات.
- كيفية التعرف على كذب أحد الأشخاص أو مبالغته فيما يقول.
- كيفية فهم لغة الجسد الخاصة بالرجال والنساء.

نبذة عن المؤلف:

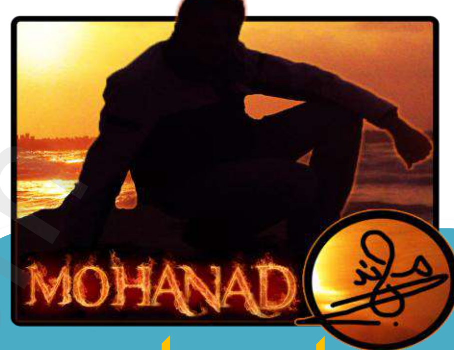
قام بتأليف هذا الكتاب "بيتر كليتون"، الذي يعمل مدربًا على فنون الإدارة وله شهرة واسعة في المملكة المتحدة. وتتمثل أكثر إسهاماته في الندوات التي يعقدها حول لغة الجسد. ومن المعروف أن مثل هذه الندوات يستفيد منها أكثر من ٥٠٠٠ شركة في جميع أنحاء العالم.



دار الفاروق hamlyn







بأبسط الامكانيات نصنع الثقافة

.....

إعداد :

أ. مهند الخيري

MR. MOHANAD